

HIVATALSEGÉD

Adatvédelmi tájékoztató

HivatalSegéd weboldal, érdeklődési űrlap, adminfelület és chatbot

Verzió: 1.0

Hatály / keltezés: 2026. augusztus 17.

Adat	Kitöltendő érték
Adatkezelő / Szolgáltató neve	Eszes Péter
Székhely	2241 Süllysáp, Rákóczi utca 41. 2.a.
Nyilvántartási szám / cégjegyzékszám	60995218
Adószám	91371973-1-33
Adatvédelmi kapcsolattartás	info@hivatalseged.hu
Tárhelyszolgáltató	Rackforest Kft.
E-mail szolgáltató	Rackforest Kft.
Chatbot kérdés–válasz napló megőrzése	90 nap
Szerver/IP biztonsági naplók megőrzése	90 nap
Biztonsági mentések ciklusa	napi
OpenAI adatmegőrzési beállítás	alapértelmezett
Adatvédelmi tisztviselő, ha kijelölés történt	Eszes Péter

1. A tájékoztató célja és hatálya

Jelen tájékoztató ismerteti, hogyan kezel személyes adatokat a HivatalSegéd szolgáltatója a hivatalseged.hu weboldal, az érdeklődési űrlap, a szolgáltatási kapcsolattartás, az adminisztrációs felület és a mesterséges intelligenciát használó önkormányzati chatbot működtetése során.

A tájékoztató két eltérő adatvédelmi szerepet választ szét: (a) amikor a HivatalSegéd Szolgáltatója saját célból adatkezelő, és (b) amikor egy önkormányzat/hivatal nevében, annak utasításai alapján adatfeldolgozóként működteti a chatbotot. Ez a szerepkülönbség meghatározza, ki dönt az adatkezelés céljáról, és kihez kell az érintetti kérelmet elsődlegesen benyújtani.

2. Az adatkezelő azonosító adatai

A hivatalseged.hu weboldal saját működéséhez, az érdeklődési űrlaphoz, szerződéses kapcsolattartáshoz és számlázáshoz kapcsolódó adatkezelő:

Név	Eszes Péter
Székhely	2241 Süllysáp Rákóczi utca 41. 2.a.
Nyilvántartási szám	60995218
Adószám	91371973-1-33
E-mail	info@hivatalseged.hu
Weboldal	https://hivatalseged.hu

3. A hivatalseged.hu érdeklődési űrlap adatkezelése

A jelenlegi weboldal érdeklődési űrlapja az önkormányzat/hivatal nevét, a kapcsolattartó nevét és beosztását, e-mail címét, opcionálisan telefonszámát, a honlap címét, valamint szabad szöveges üzenetet kérhet be. A rendszer technikai visszaélés-védelmi mezőket és biztonsági adatokat is kezelhet.

Adatkezelés	Adatok	Cél	Jogalap	Megőrzés
-------------	--------	-----	---------	----------

Adatkezelés	Adatok	Cél	Jogalap	Megőrzés
Érdeklődés / ajánlatkérés	név, beosztás, e-mail, telefon, szervezet, honlap, üzenet	kapcsolatfelvétel, ajánlatadás, kérdés megválaszolása	GDPR 6. cikk (1) b) – szerződéskötést megelőző lépések; szervezeti kapcsolattartó esetén GDPR 6. cikk (1) f) – jogos érdek	ha nem lesz szerződés: utolsó érdemi kapcsolatfelvételtől 12 hónap, kivéve jogi igény vagy eltérő indok
Spam- és biztonsági védelem	időbélyeg, CSRF-azonosító, technikai napló, szükség szerint IP-cím	visszaélés megelőzése, rendszerbiztonság	GDPR 6. cikk (1) f) – a szolgáltatás biztonságához fűződő jogos érdek	[KITÖLTENDŐ – technikai napló tényleges megőrzése]

Fontos: a weboldal jelenlegi checkbox-szövegét („Hozzájárulok, hogy...”) célszerű olyan tudomásulvételi szövegre módosítani, amely az adatvédelmi tájékoztató megismerését igazolja. Az ajánlatkéréshez szükséges alapadatok kezelése főszabály szerint nem igényel külön hozzájárulást, ha a jogalap a szerződéskötést megelőző lépés vagy dokumentált jogos érdek.

4. Szerződéses kapcsolattartás és adminfelület

Adatkezelés	Adatok	Cél	Jogalap	Megőrzés
Szerződéses kapcsolattartás	név, munkakör, munkahelyi e-mail, telefon, levelezés	szerződés teljesítése, kapcsolattartás, hibakezelés	GDPR 6. cikk (1) f); természetes személy szerződő fél esetén 6. cikk (1) b)	szerződés megszűnését követő általános elévülési idő végéig, jellemzően 5 év, ha nincs más kötelező idő
Adminfiók	név, e-mail, jogosultság, jelszó hash, belépési és biztonsági napló	hozzáférés biztosítása, jogosultságkezelés, biztonság	GDPR 6. cikk (1) b) / f), a szereptől függően	fiók fennállása + 90 nap; biztonsági log: 90 nap
Hibajegy / üzenet	beküldő adatai, település, hiba leírása, kapcsolódó kérdés-válasz	hiba kivizsgálása, javítás, támogatás	GDPR 6. cikk (1) b) / f)	lezárástól számított 24 hónap, kivéve jogi igény

5. Számlázás és jogi kötelezettségek

A számlázáshoz és könyveléshez szükséges adatokat a Szolgáltató jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli (GDPR 6. cikk (1) c)). A számviteli bizonylatok és az azok alapjául szolgáló adatok megőrzési idejét a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján kell meghatározni; a gyakorlatban a számviteli bizonylatok megőrzése legalább 8 év. A konkrét könyvelési folyamatban kezelt adatkört a számlázó/könyvelő szolgáltató tényleges működésével össze kell hangolni.

6. A lakossági chatbot adatkezelése – szerepek

6.1. Ha a HivatalSegéd chatbot egy önkormányzat vagy hivatal weboldalán működik, a lakossági tájékoztatás célját és a szolgáltatás igénybevételét jellemzően az adott önkormányzat/hivatal határozza meg. Ebben a körben az önkormányzat/hivatal adatkezelő, a HivatalSegéd Szolgáltatója pedig – a szerződés és az adatfeldolgozási feltételek szerint – adatfeldolgozó.

6.2. Az érintettnek a konkrét települési chatbot mellett is könnyen elérhető tájékoztatást kell kapnia arról, hogy ki az adatkezelő önkormányzat/hivatal, milyen céllal működik a chatbot, meddig őrzik a naplókat, kik az adatfeldolgozók, és hol gyakorolhatja a jogait.

6.3. A HivatalSegéd Szolgáltatója a saját szerződéses kapcsolattartás, számlázás, saját információbiztonsági kötelezettségek és jogi igények kezelése tekintetében önálló adatkezelő lehet. Ezek az adatkezelések elkülönülnek a Megrendelő nevében végzett chatbot-adatfeldolgozástól.

7. Milyen adat kerülhet a chatbotba?

- a felhasználó által szabad szövegben beírt kérdés és a válaszáshoz szükséges beszélgetési előzmény;
- a kiválasztott település azonosítója és a kérdéshez kapcsolódó időbélyeg;

- a szolgáltatás biztonságához és hibakereséséhez szükséges technikai naplóadatok a tényleges konfiguráció szerint;
- a válasz, forrásjelölések és hibajelzési információk, ha naplózásra kerülnek.

A chatbot használatához személyazonosító adat megadása főszabály szerint nem szükséges. A felületen jól látható figyelmeztetést kell megjeleníteni: „Kérjük, személyes vagy érzékeny adatot ne írjon be.” A felhasználó szabad szövegben ennek ellenére megadhat személyes, akár különleges adatot; az ilyen adatok kezelése nem cél, ezért az adatminimalizálás és rövid megőrzés különösen fontos.

8. Mesterséges intelligencia és OpenAI API

8.1. A HivatalSegéd a válaszok előállításához OpenAI API-szolgáltatást használhat. Az OpenAI üzleti/API szolgáltatásaira vonatkozó nyilvános dokumentáció szerint az API-n továbbított üzleti ügyféladatokat alapértelmezésben nem használják a modellek tanítására, kivéve, ha az ügyfél kifejezetten engedélyezi az adatmegosztást.

8.2. Az OpenAI API aktuális adatkezelési dokumentációja szerint alapbeállításban az abuse monitoring naplók bizonyos ügyféltartalmat – így promptokat és válaszokat – legfeljebb 30 napig tartalmazhatnak, hacsak hosszabb megőrzést jogszabály vagy biztonsági ok nem tesz szükségessé. Jóváhagyott ügyfelek számára Modified Abuse Monitoring vagy Zero Data Retention beállítás érhető el. A HivatalSegéd közzétett tájékoztatójában a ténylegesen használt beállítást kell feltüntetni.

8.3. Az OpenAI DPA alapján EGT-beli ügyfél esetén az EGT-adatok feldolgozásában OpenAI Ireland Limited jár el; EGT-n kívüli továbbítás esetén a DPA megfelelőségi határozatot vagy az Európai Bizottság által elfogadott SCC-ket nevesít megfelelő garanciaként. A HivatalSegéd és az önkormányzati Megrendelő közötti adatfeldolgozási megállapodásban az OpenAI al-adatfeldolgozói szerepét is rögzíteni kell.

9. AI Act szerinti átláthatóság

Az (EU) 2024/1689 rendelet 50. cikkének 2026. augusztus 2-től alkalmazandó átláthatósági szabályai alapján a természetes személyekkel közvetlenül kommunikáló MI-rendszerrel biztosítani kell, hogy az érintett tájékoztatást kapjon arról, hogy MI-rendszerrel lép kapcsolatba, kivéve, ha ez észszerűen nyilvánvaló. Ennek megfelelően a HivatalSegéd felületén egyértelmű „MI-alapú chatbot” vagy azzal azonos értelmű jelölés javasolt.

10. Adatfeldolgozók és címzettek

Címzett / adatfeldolgozó	Szerep	Adat / cél	Garancia / megjegyzés
OpenAI Ireland Limited és jóváhagyott al-adatfeldolgozói	MI API szolgáltató	chatbot kérdés és válasz, technikai metaadatok a használt endpoint szerint	OpenAI DPA; nemzetközi továbbításnál GDPR V. fejezet szerinti garanciák
Rackforest Kft	tárhely/adatbázis	weboldal, adatbázis, naplók	
Rackforest Kft	e-mail továbbítás	érdeklődési űrlap és kapcsolattartási levelezés	
Róka Gergelyné	számlázás/könyvelés	számla- és kapcsolattartási adatok	jogi kötelezettség / adatfeldolgozói vagy önálló adatkezelői szerep szerint

11. Adatmegőrzés és törlés

A GDPR adattakarékossági és korlátozott tárolhatósági elvének megfelelően személyes adat csak addig őrizhető, ameddig az adott célhoz szükséges, illetve ameddig jogszabály kötelező megőrzést ír elő.

Adatkör	Tervezett megőrzés
Érdeklődési űrlap, szerződés nélkül	12 hónap az utolsó érdemi kapcsolatfelvételtől

Szerződéses kapcsolattartás	a szerződés megszűnését követő jogi igényérvényesítési idő végéig, jellemzően 5 év
Számviteli bizonylatok	legalább 8 év a számviteli szabályok szerint
Adminfiók adatai	fiók megszűnéséig + 90 nap
Chatbot kérdés–válasz napló	90 nap
Biztonsági/IP naplók	90 nap
Biztonsági mentések	normál mentési ciklus
OpenAI API adatmegőrzés	a tényleges OpenAI adatkontroll-beállítás szerint; alapértelmezett abuse monitoring esetén bizonyos ügyfél tartalom legfeljebb 30 napig

12. Sütik és technikai tárolás

A jelen munkaváltozat abból indul ki, hogy a hivatalseged.hu a működéshez feltétlenül szükséges munkamenet- és biztonsági megoldásokat (például munkamenet-azonosító, CSRF-védelem) használ, és nem alkalmaz hozzájáruláshoz kötött analitikai vagy marketing sütit. Ha Google Analytics, Meta Pixel, marketing/remarketing vagy más nem feltétlenül szükséges technológia kerül bevezetésre, a sütikezelést és a hozzájárulási mechanizmust külön felül kell vizsgálni, és ezt a tájékoztatót módosítani kell.

13. Adatbiztonság

A Szolgáltató az adatkezelés kockázatához igazodó technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz. Ilyen lehet különösen a titkosított HTTPS-kapcsolat, jelszavak biztonságos hash-elése, hozzáférés-szabályozás, naplózás, jogosultságok elkülönítése, rendszeres frissítés és biztonsági mentés. A végleges tájékoztató csak olyan intézkedést állítson tényként, amely a rendszerben ténylegesen megvalósult.

14. Az érintett jogai

Az alkalmazandó feltételek szerint az érintett jogosult különösen:

- tájékoztatást és hozzáférést kérni a róla kezelt személyes adatokhoz;
- pontatlan adatainak helyesbítését kérni;
- az adatok törlését kérni, ha annak jogszabályi feltételei fennállnak;
- az adatkezelés korlátozását kérni;
- a hozzájáruláson vagy szerződésen alapuló, automatizált módon kezelt adatok tekintetében – feltételek fennállásakor – adathordozhatósághoz való joggal élni;
- jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen tiltakozni;
- hozzájárulását bármikor visszavonni, ha valamely adatkezelés ténylegesen hozzájáruláson alapul; a visszavonás nem érinti a korábbi kezelés jogszerűségét;
- panaszt benyújtani a felügyeleti hatósághoz és bírósághoz fordulni.

A hivatalseged.hu saját adatkezeléseivel kapcsolatos kérelmek az info@smartflow.hu címre küldhetők. Az önkormányzati chatbotban a Megrendelő nevében végzett adatkezelésnél az érintett elsődlegesen az adott önkormányzathoz/hivatalhoz fordulhat; a Szolgáltató adatfeldolgozóként támogatja a kérelem teljesítését.

15. Panasz a felügyeleti hatóságnál

Az érintett jogosult panaszt benyújtani a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH). A 2026. augusztus 17-én ellenőrzött elérhetőségek:

- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.
- Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- Telefon: +36 (1) 391-1400

- Honlap: <https://www.naih.hu/>

16. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

A HivatalSegéd rendeltetése tájékoztatási célú válaszgenerálás. A szolgáltatás jelen munkaváltozat szerinti kialakítása nem irányul olyan kizárólag automatizált, egyedi döntés meghozatalára, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené. Ha a szolgáltatás később ilyen funkcióval bővülne, külön jogi és adatvédelmi vizsgálat szükséges.

17. A tájékoztató módosítása

A Szolgáltató a tájékoztatót módosíthatja különösen jogszabályváltozás, új adatkezelési cél, új adatfeldolgozó, új technikai funkció vagy adatmegőrzési beállítás miatt. A mindenkor hatályos változatot a hivatalseged.hu oldalon kell közzétenni, a hatálybalépés dátumával együtt.

Közzététel előtti technikai–adatvédelmi ellenőrző lista

A dokumentum véglegesítése előtt a következő rendszerparamétereket ténylegesen ellenőrizni kell:

- ☐ Pontosan mely szerver- és alkalmazásnaplók tárolnak IP-címet vagy más online azonosítót?
- ☐ Mennyi ideig maradnak meg a chatbot kérdés–válasz naplók, és van-e automatikus törlés/anonimizálás?
- ☐ A válasz-cache tartalmazhat-e felhasználó által beírt személyes adatot, és milyen törlési szabály vonatkozik rá?
- ☐ Mely OpenAI endpoint használatos (/v1/responses vagy /v1/chat/completions), és aktív-e ZDR/MAM?
- ☐ Ki a tárhely-, e-mail-, számlázó- és könyvelő szolgáltató?
- ☐ Van-e analitika, marketing pixel, reCAPTCHA vagy más külső script/süti?
- ☐ A chatbot UI egyértelműen jelzi-e, hogy MI-alapú rendszerrel kommunikál a felhasználó?
- ☐ A chatbotban látható-e a személyes/érzékeny adatok megadását tiltó figyelmeztetés?
- ☐ Az önkormányzati ügyfelekkel létrejön-e GDPR 28. cikk szerinti adatfeldolgozási megállapodás?
- ☐ A Megrendelő saját adatvédelmi tájékoztatójába bekerül-e a HivatalSegéd adatfeldolgozóként?

Jogszabályi és szakmai háttér

A dokumentum összeállításakor különösen az alábbi, 2026. augusztus 17-én ellenőrzött forrásokat vettük figyelembe. A felsorolás nem teljes körű jogszabályjegyzék.

- **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/hun>
- **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/1689 rendelete (AI Act)** – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/hun>
- **2011. évi CXII. törvény (Infotv.)** – <https://njt.hu/jogszabaly/2011-112-00-00>
- **2000. évi C. törvény a számvitelről** – <https://njt.hu/jogszabaly/2000-100-00-00>
- **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** – <https://www.naih.hu/>
- **OpenAI Data Processing Addendum** – <https://openai.com/policies/data-processing-addendum/>
- **OpenAI API Data Controls** – <https://developers.openai.com/api/docs/guides/your-data>
- **OpenAI Business Data / Enterprise Privacy** – <https://openai.com/enterprise-privacy/>