

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A proserv.hu honlap látogatói, érdeklődők, ügyfelek és üzleti kapcsolattartók részére

Adatkezelő	Proserv Informatika Kft.
Honlap	https://www.proserv.hu
Kapcsolat	hello@proserv.hu +36 2 999-8787
Hatályos	2026. augusztus 17-től

1. A tájékoztató célja és hatálya

A Proserv Informatika Kft. (a továbbiakban: Proserv vagy Adatkezelő) ebben a tájékoztatóban foglalja össze, hogyan kezeli a proserv.hu látogatóinak, az érdeklődőknek, az ügyfeleknek, továbbá az ügyfelek és üzleti partnerek természetes személy kapcsolattartóinak személyes adatait.

A tájékoztató az (EU) 2016/679 rendeletre (GDPR), a 2011. évi CXII. törvényre (Infotv.), valamint az egyes adatkezelésekre irányadó magyar jogszabályokra épül. Célja, hogy az adatkezelés lényeges körülményei világosan és könnyen áttekinthetően megismerhetők legyenek.

A Proserv informatikai üzemeltetési, távsegítségi, távfelügyeleti, rendszertervezési és kapcsolódó szolgáltatások során ügyfelei nevében is kezelhet személyes adatokat. Ezeknél az adatkezeléseknél az ügyfél az adatkezelő, a Proserv pedig rendszerint adatfeldolgozó; erre a 8. pont tér ki.

2. Az adatkezelő adatai

Cégnév	Proserv Informatika Kft.
Székhely	2230 Gyömrő, Arany János utca 9.
Cégjegyzékszám	13-09-155 468
Nyilvántartó bíróság	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Adószám	23 878 462-2-13
E-mail	hello@proserv.hu
Telefon	+36 2 999-8787

3. A Proserv saját adatkezelései

3.1. A honlap megtekintéséhez kapcsolódó technikai naplók

Cél: a honlap biztonságos és megbízható működtetése, hibakeresés, visszaélések és informatikai támadások észlelése, kivizsgálása és megelőzése.

Kezelt adatok: IP-cím, a kérés időpontja, a kért oldal vagy erőforrás, válaszkód, továbbított adatmennyiség, valamint a böngésző és az eszköz által továbbított alapvető technikai információk.

Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek. A Proserv jogos érdeke informatikai rendszereinek és a honlap elérhetőségének védelme.

Adatforrás: A látogató eszköze automatikusan továbbítja a honlap kiszolgálása során.

Megőrzési idő: a naplóbejegyzés létrejöttétől számított 30 nap.

Az adatok megadása: technikai jellegű; a honlap kiszolgálásának szükségszerű velejárója.

A honlap jelenleg nem használ sütiket, nem végez látogatáselemzést, és nem tartalmaz közösségi, videó- vagy más külső szolgáltatói beágyazást. Ha ez később megváltozik, a Proserv a tájékoztatót és szükség esetén a hozzájárulás-kezelést a változás előtt módosítja.

3.2. E-mailes és telefonos érdeklődés

Cél: a megkeresés fogadása, megválaszolása, az igény pontosítása, ajánlatadás és a későbbi üzleti kapcsolat előkészítése.

Kezelt adatok: név, cégnév, beosztás vagy munkakör, e-mail-cím, telefonszám, továbbá a megkeresés és az arra adott válasz tartalma.

Jogalap: természetes személy lehetséges szerződő fél esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja; jogi személy nevében eljáró kapcsolattartónál a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek. A jogos érdek a megkeresések kezelése és az üzleti kommunikáció fenntartása.

Adatforrás: Az érintett.

Megőrzési idő: ha nem jön létre szerződés, a megkeresés lezárásától számított 1 év; létrejövő szerződés esetén az adatkezelés a szerződéses kapcsolattartás szabályai szerint folytatódik.

Az adatok megadása: önkéntes, de az elérhetőségi adatok nélkül a Proserv nem tud válaszolni vagy ajánlatot készíteni.

3.3. Szerződéskötés és ügyfélkapcsolat

Cél: a szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése, kapcsolattartás, szolgáltatási egyeztetés, teljesítésigazolás, valamint a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek kezelése.

Kezelt adatok: név, cégnév, beosztás vagy munkakör, üzleti e-mail-cím és telefonszám, aláírás, szerződéses és kapcsolattartási adatok, továbbá a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges információk.

Jogalap: természetes személy szerződő félnél a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja; jogi személy kapcsolattartójánál a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek. A jogos érdek a szerződés teljesítése és a felek közötti hatékony üzleti kommunikáció.

Adatforrás: Az érintett.

Megőrzési idő: főszabály szerint a szerződés hatálya alatt. A szerződés megszűnése után csak azok az adatok maradnak meg, amelyek megőrzését jogszabály írja elő, vagy amelyek jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükségesek; ilyen esetben a megőrzés az alkalmazandó határidő végéig tart.

Az adatok megadása: a szerződéshez és kapcsolattartáshoz szükséges adatok megadása a szerződéskötés, illetve a teljesítés feltétele.

3.4. Hibajegyek és támogatási kommunikáció

Cél: hibabejelentések fogadása, kiosztása, követése és dokumentálása, az elvégzett műveletek visszakereshetősége és az ügyfél tájékoztatása.

Kezelt adatok: bejelentő neve és elérhetősége, szervezete, a hibajegy időpontjai és státusza, az érintett rendszer azonosítói, a hiba leírása, csatolmányok, kommunikáció, valamint a megoldáshoz kapcsolódó műszaki napló és munkafeljegyzés. A bejelentő lehetőség szerint ne adjon meg a hiba elhárításához nem szükséges személyes vagy különleges adatot.

Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, illetve jogi személy ügyfél kapcsolattartójánál a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek. A jogos érdek a támogatási szolgáltatás dokumentált és ellenőrizhető teljesítése.

Adatforrás: Az érintett, az ügyfél kijelölt kapcsolattartója, illetve a felügyelt rendszer technikai jelzése.

Megőrzési idő: a szolgáltatási szerződés hatálya alatt; ezt követően kizárólag jogszabályi kötelezettség vagy jogi igény indokolta ideig.

Az adatok megadása: a hiba azonosításához szükséges adatok nélkül a támogatási kérés nem vagy csak korlátozottan teljesíthető.

A hibajegyek kezelésére a Proserv Redmine rendszert használ. A rendszerhez kizárólag a feladat ellátásához szükséges jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá.

3.5. Távsegítség és távoli rendszerelérés

Cél: az ügyfél kérésére történő hibaelhárítás, beállítás, karbantartás és műszaki támogatás.

Kezelt adatok: a távoli kapcsolat technikai azonosítói és időpontjai, az ügyfél vagy felhasználó neve és elérhetősége, a támogatási munkamenethez kapcsolódó kommunikáció, továbbá azok az adatok, amelyekhez a hiba elhárítása során a szakember szükségszerűen hozzáfér. A Proserv főszabály szerint nem készít tartalmi felvételt a munkamenetről.

Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, illetve jogi személy ügyfél kapcsolattartójánál a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek; az ügyfél rendszereiben kezelt adatok tekintetében a Proserv az ügyfél utasítása alapján adatfeldolgozóként jár el.

Adatforrás: Az érintett, az ügyfél, az ügyfél informatikai rendszere és a TeamViewer szolgáltatás technikai naplója.

Megőrzési idő: a szolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve a kapcsolódó hibajegy megőrzési idejéig; a TeamViewer saját technikai naplóira a szolgáltató feltételei is irányadók.

Az adatok megadása: a távoli hozzáférés önkéntes, ugyanakkor annak hiányában a távoli hibaelhárítás nem végezhető el.

3.6. Számlázás és könyvelés

Cél: számla kiállítása, pénzügyi teljesítés nyilvántartása, könyvelés, adózási és számviteli kötelezettségek teljesítése.

Kezelt adatok: a számlázáshoz jogszabály alapján szükséges név, cím vagy székhely, adószám, számlázási és teljesítési adatok, továbbá az ügylet és a fizetés adatai.

Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség, különösen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény alapján.

Adatforrás: Az érintett.

Megőrzési idő: a számviteli bizonylatokat és az azok alapjául szolgáló adatokat a számviteli törvény szerinti 8 évig.

Az adatok megadása: jogszabályon alapul; a szükséges számlázási adatok hiányában a számla nem állítható ki.

4. Adatfeldolgozók és más címzettek

A Proserv a következő szolgáltatókat, illetve címzetteket veheti igénybe. Részükre csak az adott feladat ellátásához szükséges adatok továbbíthatók.

Szolgáltató	Székhely	Feladat / adatkör
Hetzner Online GmbH	Industriestr. 25., 91 710 Gunzenhausen, Németország	honlap- és szerverinfrastruktúra, technikai naplók, valamint a Proserv által ott üzemeltetett rendszerek
Google Ireland Limited / Google Workspace	Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország	üzleti levelezés, dokumentum- és kapcsolattartási adatok kezelése
KBOSS.hu Kft. (Számlázz.hu)	1031 Budapest, Záhony utca 7.	online számlázás és számlaadatok tárolása
JP Credit Könyvelő és Adótanácsadó Kft.	1096 Budapest, Vendel utca 11.	könyvelési, adózási és kapcsolódó szakmai feladatok; a szolgáltató az adott feladattól függően címzettként, adatfeldolgozóként vagy önálló adatkezelőként járhat el
TeamViewer Germany GmbH	Bahnhofplatz 2, 73 033 Göppingen, Németország	távoli támogatási kapcsolat technikai biztosítása és a szolgáltatáshoz kapcsolódó naplóadatok kezelése

A Google Workspace és a TeamViewer nemzetközi szolgáltatói infrastruktúrát és további al-adatfeldolgozókat használhat. Ha személyes adat az Európai Gazdasági Térségen kívülre kerül, a

továbbításnak a GDPR V. fejezete szerinti megfelelő garancián - például megfelelőségi határozaton vagy az Európai Bizottság által elfogadott általános szerződési feltételeken - kell alapulnia.

Jogszabály alapján személyes adat átadható továbbá bíróságnak, hatóságnak, adóhatóságnak vagy más közhatalmi szervnek, illetve jogi igény érvényesítésében közreműködő ügyvédnek, amennyiben az adattovábbítás feltételei fennállnak.

5. Automatizált döntéshozatal és sütik

A jelen tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezelések során a Proserv nem alkalmaz kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló, az érintettre nézve joghatással járó vagy őt hasonlóan jelentős mértékben érintő döntéshozatalt és nem végez profilalkotást.

A proserv.hu jelenlegi változata nem helyez el sütiket az érintett eszközén. Emiatt a honlaphoz külön sütibeállító felület nem tartozik.

6. Az érintett jogai

Az érintett a hello@proserv.hu e-mail-címen vagy a Proserv székhelyére küldött levélben gyakorolhatja jogait. A kérelem teljesítéséhez a Proserv kérheti a személyazonosság és az érintettség ésszerű igazolását, de csak a szükséges mértékben.

Hozzáférés

Tájékoztatás kérhető arról, hogy folyamatban van-e személyes adatok kezelése, és másolat kérhető a kezelt adatokról.

Helyesbítés

Kérhető a pontatlan személyes adatok kijavítása és a hiányos adatok kiegészítése.

Törlés

A GDPR-ban meghatározott feltételek fennállásakor kérhető a személyes adatok törlése. A jog nem alkalmazható, ha az adat megőrzését jogszabály írja elő vagy az jogi igényhez szükséges.

Korlátozás

Kérhető, hogy a Proserv az adatokat csak tárolja, és más műveletet átmenetileg ne végezzen velük.

Adathordozhatóság

A hozzájáruláson vagy szerződésen alapuló, automatizált adatkezelésnél az érintett kérheti az általa megadott adatok géppel olvasható formátumban történő kiadását.

Tiltakozás

Az érintett a saját helyzetével kapcsolatos okból tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen. Ilyenkor a Proserv csak kényszerítő erejű jogos ok vagy jogi igény esetén folytathatja az adatkezelést.

Panasz és bíróság

Az érintett panaszt tehet a NAIH-nál, valamint bírósághoz fordulhat.

6.1. A kérelmek intézése

A Proserv indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a megtett intézkedésről. A határidő a GDPR feltételei szerint további két hónappal meghosszabbítható; a hosszabbításról és annak okáról a Proserv az első hónapon belül tájékoztatást ad.

A joggyakorlással kapcsolatos tájékoztatás és intézkedés főszabály szerint díjmentes. Egyértelműen megalapozatlan vagy különösen ismétlődő jellegénél fogva túlzó kérelem esetén a Proserv a GDPR alapján észszerű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja az intézkedést.

6.2. Felügyeleti hatóság

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- Honlap: <https://naih.hu>

7. Adatbiztonság

A Proserv az adatkezelés kockázataihoz igazodó technikai és szervezési intézkedésekkel védi a személyes adatokat. Ennek része különösen a jogosultságok korlátozása, a hozzáférések ellenőrzése, a naplózás, a biztonsági mentés, a frissítések alkalmazása, a titkosított adatátvitel és az incidensek kivizsgálása.

Adatvédelmi incidens esetén a Proserv a GDPR 33-34. cikke szerint értékeli a kockázatot, dokumentálja az eseményt, és szükség esetén értesíti a NAIH-ot, illetve az érintetteket.

8. A Proserv mint adatfeldolgozó

Az ügyfelek informatikai rendszereinek üzemeltetése, felügyelete, mentése és távoli támogatása során a Proserv hozzáférhet az ügyfél által kezelt személyes adatokhoz. Ezek célját és lényeges eszközeit rendszerint az ügyfél határozza meg; a Proserv az ügyfél dokumentált utasításai alapján jár el.

Az ilyen adatkezelés részleteit - különösen az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, az adatok és érintettek kategóriáit, a titoktartást, a biztonsági intézkedéseket, az al-adatfeldolgozókat, az incidenskezelést, az érintetti kérelmek támogatását, valamint a szerződés megszűnése utáni törlést vagy visszaadást - a szolgáltatási szerződés adatfeldolgozási rendelkezéseiben kell meghatározni.

Ez a honlapi tájékoztató nem helyettesíti az ügyfél és a Proserv között szükséges, GDPR 28. cikk szerinti adatfeldolgozási megállapodást.

9. A tájékoztató módosítása

A Proserv a tájékoztatót különösen jogszabályváltozás, új adatkezelés, új szolgáltató vagy a honlap műszaki változása esetén módosíthatja. Az aktuális változat a proserv.hu honlapon érhető el. Ha a változás az érintettek jogait vagy az adatkezelés lényeges körülményeit érdemben érinti, a Proserv megfelelő módon külön tájékoztatást is ad.

Hatályos: 2026. augusztus 17.

Proserv Informatika Kft.