ALCOR SZOFTVER KFT.

ADATVÉDELMI INCIDENSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

v1.0 végleges szövegváltozat – hatálybalépés: 2026. december 1.

Adatkezelő / adatfeldolgozó szervezet: Alcor Szoftver Kft.

Székhely: 2009 Pilisszentlászló, Tölgyfa utca 43.

Adószám: 23067246-2-13

Központi e-mail: service@alcor.hu

Telefon: +36 70 381 1116

Felelős vezető: Laczkó István ügyvezető

Hatálybalépés: 2026. december 1.

Dokumentum állapota: véglegesített szabályzatszöveg; 2026. december 1-jétől alkalmazandó, az ügyvezető jóváhagyásával.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy az Alcor Szoftver Kft. személyes adatokat érintő biztonsági események esetén gyorsan, következetesen és dokumentáltan járjon el.

Az eljárás biztosítja:

- az események mielőbbi felismerését és jelzését;
- a további károk megelőzését;
- a bizonyítékok megőrzését;
- az érintett ügyfelek megfelelő tájékoztatását;
- az események kivizsgálását és dokumentálását;
- a hasonló események megelőzését szolgáló intézkedéseket.

2. Hatály

A szabályzat az Alcor Szoftver Kft. ügyvezetőjére, programozóira és külső helpdesk-közreműködőjére vonatkozik, a feladataik és hozzáférési jogosultságaik körében.

Kiterjed különösen:

- az ügyfelek elkülönített PostgreSQL-adatbázisaira;
- az AWS RDS és S3 szolgáltatásokban kezelt adatokra;
- a PMS webalkalmazásra és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokra;
- az adminisztrátori és VPN-hozzáférésekre;
- az ügyféladatok exportjára és továbbítására;
- az Alcor saját adatkezelése során kezelt személyes adatokra.

3. Az adatvédelmi incidens fogalma

Adatvédelmi incidens a személyes adatok biztonságának olyan sérülése, 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.

Incidensgyanúként kell kezelni például:

- illetéktelen hozzáférést ügyféladatbázishoz;
- kompromittált felhasználói vagy adminisztrátori fiókot;
- személyes adatokat tartalmazó export téves címzettnek küldését;
- ügyféladatok véletlen vagy jogosulatlan törlését;
- adatokat érintő zsarolóvírus-fertőzést;
- ügyféladatok jogosulatlan módosítását;
- személyes adatok elvesztését vagy hozzáférhetetlenné válását.

Nem minden informatikai hiba adatvédelmi incidens. A gyanús eseményeket azonban akkor is ki kell vizsgálni, ha később kiderül, hogy személyes adat nem sérült.

4. Felelősségi rend

4.1. Ügyvezető

Laczkó István felel az incidenskezelés irányításáért.

Feladatai:

- az eseményről kapott információk értékelése;
- a szükséges intézkedések koordinálása;
- az érintett ügyfelek hivatalos tájékoztatása;
- szükség esetén jogi szakértő bevonása;
- a vizsgálat és a javító intézkedések jóváhagyása;
- az incidens dokumentált lezárása.

4.2. Programozók

Minden programozó jogosult a szükséges sürgős technikai kárenyhítő intézkedések megtételére. Lehetőség szerint egyeztetnek egymással. Ha a késlekedés további kárt okozhat, bármelyikük azonnal intézkedhet.

Feladataik:

- az esemény műszaki vizsgálata;
- a további jogosulatlan hozzáférés megakadályozása;
- a veszélyeztetett hozzáférések korlátozása;
- a rendelkezésre álló bizonyítékok megőrzése;
- az ügyvezető tényszerű tájékoztatása;
- az elvégzett intézkedések dokumentálása.

A sürgős kárenyhítési felhatalmazás nem terjed ki az ügyfél teljes adatállományának végleges törlésére. Ehhez az ügyvezető külön engedélye szükséges.

4.3. Helpdesk

Feladata

- a tudomására jutott gyanús események haladéktalan jelzése;
- a szükséges információk összegyűjtésének támogatása;
- az ügyvezető akadályoztatása esetén az érintett ügyfél előzetes értesítése a jelen szabályzat szerint.

A helpdesk-közreműködő nem köteles az esemény jogi minősítésére, és önálló műszaki vizsgálatot nem végez.

5. Az incidens bejelentése

Az incidensgyanút észlelő közreműködő haladéktalanul, telefonon értesíti az ügyvezetőt. Súlyos esemény esetén az értesítés munkaidőn kívül is szükséges. A telefonos jelzést utólag írásban dokumentálni kell.

Belső célérték: a súlyos incidensgyanú felismerését követően lehetőség szerint egy órán belül történjen meg a vezetői értesítés. Ez belső működési cél, nem jogszabályban meghatározott határidő.

Ha az ügyvezető nem érhető el, a programozók a szükséges sürgős kárenyhítést ettől függetlenül megkezdik.

6. Azonnali technikai intézkedések

Az esemény jellegétől függően különösen az alábbi intézkedések jöhetnek szóba:

- érintett felhasználói fiók vagy hozzáférés letiltása;
- kompromittált jelszó vagy hozzáférési kulcs cseréje;
- veszélyes adatbázis-kapcsolat megszüntetése;
- hálózati hozzáférés korlátozása;
- érintett rendszer vagy szolgáltatás elkülönítése;
- naplók, rendszerállapotok és egyéb bizonyítékok megőrzése.

Az intézkedések során kerülni kell a szükségtelen adatvesztést és a bizonyítékok megsemmisítését. Az ügyféladatok végleges törlése nem tekinthető általános kárenyhítési műveletnek.

7. Az esemény értékelése

A műszaki vizsgálat során lehetőség szerint meg kell állapítani:

1. Mi történt, és mikor?
2. Mely rendszerek érintettek?
3. Érinthet-e az esemény személyes adatokat?
4. Mely ügyfelek adatai lehetnek érintettek?
5. Milyen adatkategóriák sérülhettek?
6. Történhetett-e jogosulatlan hozzáférés, másolás, módosítás vagy törlés?
7. Milyen intézkedéseket tett az Alcor?
8. Milyen további veszély áll fenn?

Az értékeléshez az ügyvezető szükség esetén adatvédelmi jogi szakértőt vagy ügyvédet von be. A bizonytalanságokat kifejezetten jelezni kell; feltételezést nem szabad bizonyított tényként közölni.

8. Az ügyfél értesítése

Az Alcor az ügyfelek PMS-adatai tekintetében adatfeldolgozóként jár el.

Ha megállapítható, hogy adatvédelmi incidens érinti valamely ügyfél személyes adatait, az Alcornak indokolatlan késedelem nélkül értesítenie kell az érintett adatkezelő ügyfelet.

Az első értesítéssel nem szükséges megvárni a teljes műszaki vizsgálat lezárását. A később megállapított tényeket kiegészítő tájékoztatásban kell közölni.

Az ügyfél értesítését elsődlegesen Laczkó István ügyvezető végzi. Ha az ügyvezető nem érhető el időben, a help-desk jogosult az előre jóváhagyott sablon alapján, a programozók által megerősített tényekre szorítkozva előzetes értesítést küldeni.

A GDPR szerinti hatósági bejelentés és az érintett természetes személyek tájékoztatásának szükségességéről az adatkezelő ügyfél dönt. Az Alcor a döntéshez szükséges információkat és segítséget biztosítja.

Az adatkezelőre vonatkozó, adott esetben alkalmazandó 72 órás hatósági bejelentési határidő nem azonos az Alcor ügyfélértesítési határidejével.

9. Az Alcor saját adatkezelését érintő incidensek

Ha az incidens az Alcor saját adatkezelésében kezelt személyes adatokat érinti, az Alcor adatkezelőként jár el.

Ebben az esetben külön értékelni kell:

- jelent-e az incidens kockázatot az érintettek jogaira és szabadságaira;
- szükséges-e bejelentés a NAIH felé;
- szükséges-e az érintett személyek tájékoztatása.

Ha a hatósági bejelentés kötelező, azt főszabály szerint az incidensről való tudomásszerzést követő 72 órán belül kell megtenni; késedelem esetén annak okát indokolni kell. A bejelentési döntést és annak indokait dokumentálni kell.

10. Incidensnyilvántartás

Minden adatvédelmi incidensről, valamint a kivizsgált incidensgyanúkról belső feljegyzés készül.

A feljegyzés legalább az alábbiakat tartalmazza:

- egyedi eseményazonosító;
- észlelés és bejelentés időpontja;
- bejelentő neve;
- esemény rövid leírása;
- érintett rendszerek és ügyfelek;
- ismert vagy feltételezett adatkategóriák;
- műszaki intézkedések és végrehajtóik;
- ügyfélértesítés időpontja és módja;
- szükség esetén hatósági bejelentésre vonatkozó döntés;
- vizsgálat eredménye;
- megelőző és javító intézkedések;
- lezárás időpontja és jóváhagyója.

A nyilvántartáshoz csak az arra feljogosított személyek férhetnek hozzá.

11. Hivatalos kommunikáció

Az Alcor kifelé irányuló ügyfélkommunikációjának központi címe: service@alcor.hu.

Minden hivatalos levélnek tartalmaznia kell:

- a tényleges küldő nevét;
- szerepkörét;
- az Alcor Szoftver Kft. nevét;
- a központi e-mail-címet;
- a megfelelő telefonos elérhetőséget.

Az ügyvezető nevében más személy nem írhat alá úgy, mintha a levelet személyesen az ügyvezető küldte volna.

A service@alcor.hu központi postafiókot a feljogosított közreműködők közösen használják, POP3-alapú levélletöltéssel. A bejövő levelek másolatának szerveren tartására a levelezőprogramok beállításai szolgálnak. A közös postafiókhoz jelenleg közös hitelesítő adat tartozik; a küldő személyét önmagában a levelezőszerver-hitelesítés nem különbözteti meg. Az incidensértesítések küldőjét, címzettjét, időpontját és lényeges tartalmát ezért külön incidensnyilvántartásban dokumentálni kell. A közös hozzáférést kizárólag feljogosított személyek használhatják; a jelszót megfelelően védeni kell, és jogosultság megszűnésekor vagy kompromittálódás gyanúja esetén haladéktalanul cserélni kell.

12. Az incidens lezárása

Az incidens akkor zárható le, ha:

- a közvetlen veszélyt megszüntették vagy megfelelően korlátozták;
- az ismert következményeket felmérték;
- a szükséges értesítések megtörténtek;
- a javító intézkedéseket meghatározták;
- az eseményt dokumentálták.

A lezárást az ügyvezető hagyja jóvá. A lezárás nem akadályozhatja a később szükségessé váló további intézkedéseket.

13. Felülvizsgálat

A szabályzatot legalább évente, valamint jelentős incidens vagy lényeges rendszer-, szervezeti vagy jogszabályváltozás esetén felül kell vizsgálni.

A közreműködőket a rájuk vonatkozó feladatokról tájékoztatni kell. A szabályzat gyakorlati működését időszakosan, például egy rövid incidensszimulációval célszerű ellenőrizni.

1. melléklet – Ügyfélértesítési sablon

Tárgy: Sürgős tájékoztatás – feltételezett adatvédelmi incidens

Tisztelt Partnerünk!

Tájékoztatjuk, hogy az Alcor Szoftver Kft. az Önök adatállományát esetlegesen érintő biztonsági eseményt észlelt.

Az esemény kivizsgálását és a szükséges kárenyhítő intézkedéseket megkezdtük.

Az eddig megállapított tények:

[Az esemény rövid, tényszerű leírása.]

Az esetlegesen érintett adatok:

[Ismert adatkörök, vagy: jelenleg vizsgálat alatt.]

A megtett intézkedések:

[Az eddigi intézkedések.]

Az esetleges következmények és javasolt óvintézkedések:

[Az ismert kockázatok és szükséges ügyfélintézkedések, ha vannak.]

A további információkat a vizsgálat előrehaladtával indokolatlan késedelem nélkül megküldjük.

Üdvözlettel:

Laczkó István
ügyvezető
Alcor Szoftver Kft.
Telefon: +36 70 381 1116
E-mail: service@alcor.hu

Helyettesítő értesítés esetén a levelet Szabariné Foyta Dorottya saját nevével, szerepkörével és megfelelő elérhetőségével írja alá.

Jóváhagyás

Laczkó István
ügyvezető, Alcor Szoftver Kft.

Elektronikusan aláírva

Elektronikusan aláírta:
Laczkó István
2026-11-22 08:05:19 +0100