

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a hallgatók

CRM Rendszerben kezelt adatairól

1. Preambulum

Az alábbi Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a **Budapesti Metropolitan Egyetem** (székhely: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9., intézményi azonosító: FI33842) (továbbiakban: Adatkezelő) ismertesse Önnel *oktatási alaptevékenységéhez kapcsolódóan, a CRM Rendszer (Rendszer) szolgáltatásaival összefüggésben kifejtett adatkezelési műveleteit megfelelően*

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet – General Data Protection Regulation (GDPR)) előírásaiban, és
- a hatályos magyar jogszabályokban foglaltaknak.

2. Adatkezelő

A Budapesti Metropolitan Egyetem adatkezelőnek minősül (továbbiakban: Adatkezelő) a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban ismertetett adatkezelései tekintetében. Adatkezelő elérhetőségei: telefon: +361-273-2987, e-mail: metujog.kapu@metropolitan.hu

Adatkezelő adatkezelési folyamatai során betartja a hatályos jogszabályok előírásait és adatkezelési gyakorlata kialakításakor maradéktalanul tiszteletben tartja a magánszemélyek alapvető jogainak és magánszférájának védelmét, kiemelt figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendelet előírásaira.

Ha bármilyen kérdése vagy megjegyzése merül fel, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot a metujog.kapu@metropolitan.hu címen.

3. A CRM Rendszer hallgatói ügyfél információs adatbázisában végzett adatkezelés

3.1. Az adatkezelés célja

Adatkezelő a CRM Rendszer használatával elősegíti a hallgatói jogviszonnyal rendelkezőkkel (hallgatók) történő hatékony együttműködést, a hallgatók jogainak gyakorlását és kötelezettségeinek teljesítését, a hallgató központú szolgáltatás, és tájékozódás megvalósítását, a proaktív hallgatói szolgáltatás és szemlélet kialakítását. A CRM Rendszer web alapú, Internet kapcsolatot igénylő felhőben tárolt szoftver-szolgáltatás.

Az adatkezelés célja saját ügyfél információs adatbázis létrehozása, melyben az adatlapokon a hallgatókkal történt kapcsolattartási események (e-mail küldés, telefonhívás, Neptun üzenetküldésre történő figyelemfelhívás, személyes találkozó időpontjának és tartalmának rögzítése, jövőbeni feladatok, múltbeli értesítések, emlékeztetők, kapcsolati előzmények, feladatok, a hallgatóval történt összes interakció) kerülnek rögzítésre

Az adatkezelés további célja, hogy a hallgatóra vonatkozó kapcsolattartási és hallgatói jogviszonyával összefüggő előzmények, információk egy helyen, rendszerezetten legyenek tárolva, így szervezettebben, eredményesebben működhet együtt Adatkezelő a hallgatóval, a reklamáció – és

panaszvizsgálás is gyorsabb, az ügyfélkövetés és a hallgatói jogok és kötelezettségek teljesítése hatékonyabb.

Adatkezelő a hallgatóra vonatkozó adatokat, tanulmányaival összefüggő adatokat, információkat a NEPTUN Egységes Tanulmányi Rendszerből történő lekérdezés útján gyűjti, a Neptun kódok alapján.

3.2. A kezelt adatok köre

Adatkezelő az alábbiakban felsorolt adatokat kezeli és kéri le a Neptun tanulmányi rendszerből:

- a) Név,
- b) NEPTUN kód,
- c) Elektronikus levélcím,
- d) Telefonszám,
- e) Képzés,
- f) Képzés nyelve,
- g) Munkarend,
- h) Pénzügyi státusz,
- i) Hallgatói jogviszony státusza,
- j) Hallgatói jogviszony kezdete,
- k) Képzés díja,
- l) Teljesített kredit,
- m) Aktuális félévben felvett kredit,
- n) Mintatanterv,
- o) Specializáció,

3.3. Érintettek köre

Adatkezelő az általa biztosított felsőoktatási képzésekre beiratkozott és bejelentkezett hallgató magánszemélyek adatait kezeli.

3.4. Az adatkezelés jogalapja

Adatkezelő jelen Tájékoztatóban ismertetett adatkezelése az Adatkezelő jogos érdekén (GDPR 6. § (1) f) pont) nyugszik. Az Adatkezelő elvégezte jogos érdeke alátámasztásához szükséges érdekmérlegelést, amelynek keretében az adatkezelés céljaira tekintettel megvizsgálta a magánszemélyek jogait és szabadságát érintő kockázatokat, hátrányokat és ezek csökkentése, mérséklése és Adatkezelő érdekeivel szembeni elsőbbségének biztosítása céljából, meghozta a szükséges intézkedéseket.

Tájékoztatjuk, hogy az adatok gyűjtése, kezelése, tárolása kizárólag a 3.1. pontban megjelölt célok érdekében történik.

3.5. Az adatok forrása

Az adatok az Adatkezelő elektronikus tanulmányi rendszereiben rendelkezésére állnak.

3.6. Az adatokhoz hozzáférés, tárolás

Adatkezelő különös gondot fordít arra, hogy az adatokhoz kizárólag az adott feladat ellátásáért felelős szervezeti egység jogosultsággal rendelkező munkatársai, megbízottjai férjenek hozzá.

A tanulmányokhoz, kapcsolattartási eseményekhez kapcsolódó adatokhoz annak a szaknak az oktatási ügyekkel foglalkozó munkatársa és oktatója, „osztályfőnöke” fér hozzá, amelynek keretében a hallgató tanulmányait folytatja, a hallgatói ügyintézésrel kapcsolatos adatok a Hallgatói Információs Központ kezelésében állnak.

A személyes adatok, információk tárolására felhőalapú ügyfélkezelő rendszert szolgáltat Adatkezelő részére szerződés alapján a MiniCRM Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint Adatfeldolgozó:

- Székhely: 1075 Budapest, Madách Imre út 13-14.
- Vezérigazgató: Leskó Norbert
- Email: help@minicrm.hu
- Telefon: +36 (1) 999 - 0402
- Weboldal: <https://www.minicrm.hu/>
- Cégjegyzékszám: 01-10-047449
- EU Adószám: HU 23982273

A Szerver elhelyezés szolgáltatója:

- Név: T-Systems Magyarország Zrt. - Adatpark Budapest
- Cím: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 13.,
- Telefon: 1400
- E-mail: TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu
- Weboldal: <http://www.t-systems.hu/>
- Tárolt adatok: rendszer naplók, CRM rendszerben tárolt adatok.
- Műveletek: rack szekrény szolgáltatás, Internet kapcsolat biztosítás, áram biztosítás.

3.7. Az adatkezelés tartama

A 3.2. pontban meghatározott személyes adatok, információk a hallgatói jogviszony megszűnését követően 90 napig tárolódnak a CRM rendszerben, egyéb biztonsági logok 365 napig.

3.8. Az adatok továbbítása

Adatkezelő a hallgatókkal történő kapcsolattartási események során kezelt adatokat nem továbbítja az Adatkezelőn kívül álló harmadik fél részére.

4. Az adatok bizalmassága és biztonsága

Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok megőrzése érdekében megtesz minden az adattároláshoz, feldolgozáshoz kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő intézkedést.

Az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és működteti, hogy a kezelt adatok

- kizárólag az arra feljogosított számára legyenek hozzáférhetőek,
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek legyenek szerverszintű és alkalmazás szintű védelmi eljárások révén,
- az adatok változatlansága és a változtatások igazolhatósága biztosított legyen,
- az adatok rendelkezésre álljanak az adatkezelés teljes tartama alatt.

5. Az Önt megillető jogok

Tájékoztatjuk, hogy jogszabály alapján a metujog.kapu@metropolitan.hu email-címen érvényesítheti az Önt megillető jogokat, amely alapján – a jogszabályban megjelölt keretek között -:

- a) hozzáférést kérhet az Önről kezelt személyes adatokhoz, illetve másolatukhoz; (15. cikk)
- b) tájékoztatást kérhet az adatkezelés főbb jellemzőit (célja, kezelt adatok köre, bevont adatfeldolgozók, adatkezelés tartam) illetően; (15. cikk)
- c) kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatok indokolatlan késedelem nélkül helyesbítését vagy a hiányos személyes adatok kiegészítését; (16. cikk)
- d) kérheti az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését (17. cikk)
- e) kérheti az adatok használatának korlátozását (18. cikk)
- f), kérheti azt, hogy az Önre vonatkozó, Ön által megadott adatokat széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja vagy másik adatkezelő számára közvetlenül továbbítsuk (20. cikk);
- g) tartózkodási helye, munkahelye vagy a vélelmezett jogsértés helye szerinti felügyeleti hatóságnál eljárást kezdeményezhet (77. cikk).

Magyarországon a felügyeleti hatóság a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. (Budapest, 1125, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.)

Jogsérelem esetén lehetősége van továbbá az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szemben peres eljárást indítani az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága, valamint az Ön tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt.

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor **tiltakozzon** személyes adatainak az adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen.

Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan *kényszerítő erejű jogos okok* indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

6. Kapcsolat

Adatvédelemmel kapcsolatos kérdéseivel, kéréseivel kérjük, forduljon hozzánk a metujog.kapu@metropolitan.hu e-mail címen.

Adatkezelő Adatvédelmi tisztviselőt nevezett ki 2018. május 25-én. Az Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelmitisztviselo@metu.hu.

Az Ön megkeresésére tájékoztatás kérése esetén legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségen válaszolunk.

Adatkezelési Tájékoztatónk mindenkor aktuális változata hozzáférhető a www.metropolitan.hu oldalon.

Prof. Dr. Bachmann Bálint DLA
rektor s.k.
Budapesti Metropolitan Egyetem