

HIVATALSEGÉD

Általános Szerződési Feltételek

Önkormányzati digitális ügyfélszolgálati szolgáltatás

Verzió: 1.0

Hatály / keltezés: 2026. augusztus 17.

Szolgáltató neve / egyéni vállalkozó neve	Eszes Péter e.v.
Székhely	2241 Süllyás, Rákóczi utca 41. 2.a.
Nyilvántartási szám / cégjegyzékszám	60995218
Adószám	91371973-1-33
Kapcsolattartási e-mail	info@hivatalseged.hu
Postai levelezési cím	2241 Süllyás, Rákóczi utca 41. 2.a.
Tárhelyszolgáltató	Rackforest Kft.
Alapértelmezett számlafizetési határidő	8 nap
Alapértelmezett felmondási idő	30 nap

1. Bevezető rendelkezések és az ÁSZF hatálya

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a HivatalSegéd elnevezésű, önkormányzatokra és közhivatalokra szabott digitális ügyfélszolgálati szolgáltatás igénybevételének általános szerződéses feltételeit tartalmazza.

1.2. A Szolgáltató a fenti azonosító adatokkal rendelkező vállalkozás (a továbbiakban: „Szolgáltató”). A szolgáltatást megrendelő önkormányzat, polgármesteri hivatal, közös önkormányzati hivatal, önkormányzati intézmény vagy más szervezet a továbbiakban: „Megrendelő”.

1.3. A HivatalSegéd elsődlegesen szervezetek részére nyújtott, üzleti/közigazgatási célú szolgáltatás. A nyilvános chatbotot használó lakos vagy látogató („Végfelhasználó”) a chatbot használatával önmagában nem válik a Szolgáltatóval kötött szolgáltatási szerződés szerződő felévé.

1.4. A Megrendelővel kötött egyedi ajánlat, megrendelőlap, szolgáltatási szerződés vagy adatfeldolgozási megállapodás jelen ÁSZF-től eltérő rendelkezése elsőbbséget élvez.

2. A szolgáltatás tárgya

2.1. A HivatalSegéd mesterséges intelligenciát használó digitális ügyfélszolgálat, amely a kiválasztott településhez kapcsolódó önkormányzati kérdésekre közérthető válaszok előállítását támogatja, és a Megrendelő weboldalába beilleszthető chatbot felületet, valamint kapcsolódó adminisztrációs funkciókat biztosíthat.

- település-specifikus chatbot felület és konfiguráció;
- a Megrendelő honlapjába történő technikai beillesztéshez szükséges integráció;
- adminisztrációs hozzáférés a szerződés szerinti jogosultak részére;
- kérdés–válasz napló és hibajelzési funkció, ha az adott csomagban engedélyezett;
- központi technikai karbantartás, hibajavítás és szolgáltatásüzemeltetés;
- a válaszadást támogató külső mesterségesintelligencia-szolgáltatás API-n keresztüli igénybevétele.

2.2. A szolgáltatás nem minősül hatósági ügyintézésnek, közigazgatási döntésnek, jogi tanácsadásnak vagy hiteles hatósági tájékoztatásnak. A Végfelhasználó számára minden olyan ügyben, ahol határidő, joghatás, jogosultság vagy kötelezettség múlik az információn, az illetékes szerv hivatalos tájékoztatása és az irányadó jogszabály az elsődleges.

2.3. A mesterséges intelligenciával előállított válaszokban – a forrásellenőrzés és korlátozások ellenére – előfordulhat pontatlanság, hiány vagy elavult információ. A Szolgáltató a jelzett problémákat és észszerűen észlelt hibákat a szolgáltatás jellegéhez igazodóan javítja, de abszolút hibamentességet nem garantál.

3. A szerződés létrejötte

- 3.1. A hivatalseged.hu weboldalon található érdeklődési űrlap kitöltése ajánlatkérésnek minősül, önmagában nem hoz létre szolgáltatási szerződést és fizetési kötelezettséget.
- 3.2. A szerződés a Megrendelő részére megküldött egyedi ajánlat/megrendelőlap elfogadásával, a felek által aláírt szerződéssel vagy a Szolgáltató kifejezett elektronikus visszaigazolásával jön létre. A Megrendelő képviselőjében eljáró személy köteles megfelelő képviselői jogosultsággal rendelkezni.
- 3.3. A szerződéskötés nyelve – eltérő megállapodás hiányában – magyar. Az elektronikus úton létrejött szerződés és kapcsolódó dokumentumok tartós adathordozón, illetve a felek elektronikus levelezésében megőrizhetők.

4. Bevezetés, aktiválás és együttműködés

- 4.1. A Szolgáltató a bevezetéshez szükséges technikai és települési konfigurációt a Megrendelővel egyeztetett adatok alapján végzi el. A Megrendelő köteles a domainnel, hivatalos települési adatokkal, kapcsolattartókkal és szükséges technikai hozzáféréssel kapcsolatos valós adatokat rendelkezésre bocsátani.
- 4.2. A HivatalSegéd célja, hogy a napi használat ne igényeljen folyamatos tanítást a Megrendelő munkatársaitól. Ez nem érinti a Megrendelő együttműködési kötelezettségét különösen akkor, ha helyi adatok, szervezeti információk vagy működési szabályok megváltoznak, és erről a Szolgáltató ésszerűen nem szerezhetett tudomást.
- 4.3. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által megadott beillesztési kódot és technikai azonosítókat rendeltetésszerűen használni, valamint az adminisztrációs hozzáférések biztonságáról gondoskodni.

5. Díjak, számlázás és fizetés

- 5.1. A szolgáltatás díját az egyedi ajánlat vagy megrendelőlap tartalmazza. A hivatalseged.hu weboldalon jelenleg feltüntetett tájékoztató havi szolgáltatási díj 20 000 Ft / hó / település; az irányadó, konkrét díj, annak adótartalma és az esetleges egyszeri bevezetési díj minden esetben az elfogadott ajánlatban vagy szerződésben szerepel.
- 5.2. Eltérő írásbeli megállapodás hiányában a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki, amelynek fizetési határideje a számlán feltüntetett határidő. A munkaváltozat alapértelmezett feltétele 8 nap; ezt a Szolgáltató saját számlázási gyakorlatához kell igazítani.
- 5.3. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, valamint – ha annak törvényi feltételei fennállnak – a behajtási költségátalányt érvényesítheti.
- 5.4. Jelentős fizetési késedelem esetén a Szolgáltató előzetes írásbeli felszólítást követően jogosult a szolgáltatást ideiglenesen felfüggeszteni, feltéve, hogy ez nem ellentétes az egyedi szerződésben vállalt eltérő kötelezettséggel.

6. Rendelkezésre állás, karbantartás és változtatások

- 6.1. A Szolgáltató törekszik a folyamatos elérhetőségre, azonban eltérő, kifejezett szolgáltatási szint-megállapodás (SLA) hiányában meghatározott százalékos rendelkezésre állást nem vállal.
- 6.2. Tervezett karbantartás, biztonsági frissítés, külső szolgáltató hibája, internet- vagy tárhelyszolgáltatási zavar, jogszabályi változás, illetve vis maior átmeneti kiesést okozhat. A Szolgáltató az ésszerűen előre jelezhető, jelentősebb karbantartásról lehetőség szerint tájékoztatja a Megrendelőt.
- 6.3. A Szolgáltató jogosult a rendszer technikai komponenseit, modelljeit, integrációit és biztonsági megoldásait módosítani, ha ez a szolgáltatás lényegét nem csökkenti és a Megrendelő jogos érdekeit aránytalanul nem sérti.

7. Mesterséges intelligencia és átláthatóság

- 7.1. A HivatalSegéd mesterséges intelligenciát használó rendszer. A nyilvános felületen a Végfelhasználót egyértelműen tájékoztatni kell arról, hogy mesterséges intelligenciával működő chatbottal lép kapcsolatba, kivéve,

ha ez a körülményekből egyértelműen nyilvánvaló. A Szolgáltató és a Megrendelő együttműködik az (EU) 2024/1689 rendelet (AI Act) alkalmazandó átláthatósági követelményeinek teljesítésében.

7.2. A Megrendelő nem használhatja a szolgáltatást olyan célra, amely automatikusan hoz vagy érdemben meghatároz közigazgatási, jogosultsági, támogatási, szankcionálási vagy más, természetes személy jogait jelentősen érintő egyedi döntést, kivéve, ha erre külön, jogszerű és dokumentált megoldást szerződnek.

7.3. A felületen célszerű állandó figyelmeztetést megjeleníteni arra, hogy a felhasználó ne adjon meg személyes vagy különleges adatot, ha az az adott tájékoztatási kérdéshez nem szükséges.

8. A Megrendelő kötelezettségei és tiltott használat

- a hozzáférési adatok bizalmas kezelése és a jogosultságok naprakészen tartása;
- a szolgáltatás jogszerű, rendeltetésszerű használata;
- a Végfelhasználók megfelelő adatvédelmi és MI-átláthatósági tájékoztatása;
- jogellenes, megfélemlítő, zaklató vagy harmadik személy jogait sértő tartalom szándékos beküldésének mellőzése;
- különleges személyes adatok, titkok vagy felesleges személyazonosító adatok chatbotba történő beküldésének kerülése;
- a Szolgáltató haladéktalan értesítése biztonsági incidens, jogosulatlan hozzáférés vagy súlyos hibás válasz észlelése esetén.

9. Szellemi tulajdon

9.1. A HivatalSegéd szoftver, forráskód, arculati elemek, konfigurációs logika, dokumentáció és egyéb, a Szolgáltató által létrehozott megoldások szerzői és egyéb szellemi tulajdonjogai – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – a Szolgáltatót illetik meg.

9.2. A Megrendelő a szerződés időtartamára nem kizárólagos, át nem ruházható használati jogot kap a szolgáltatás szerződés szerinti használatára és a chatbot saját weboldalán történő megjelenítésére.

9.3. A Megrendelő által biztosított logók, megnevezések, szövegek és egyéb anyagok jogszerű felhasználásához szükséges jogosultságok meglétéért a Megrendelő felel.

10. Adatvédelem és adatbiztonság

10.1. A felek a személyes adatok kezelése során különösen a GDPR, az Infotv. és az alkalmazandó magyar adatvédelmi rendelkezések szerint járnak el.

10.2. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő nevében kezel személyes adatot a chatbot, adminfelület, naplózás vagy támogatás működtetése során, a Megrendelő adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül. A jelen ÁSZF 1. számú melléklete a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozási feltételek alapját képezi; az egyedi szerződésben ezt szükség szerint ki kell egészíteni.

10.3. A Szolgáltató a szolgáltatás működtetéséhez al-adatfeldolgozókat vehet igénybe, ideértve a mesterségesintelligencia-API szolgáltatóját és a tárhely-/e-mail-infrastruktúra szolgáltatóit. Az aktuális al-adatfeldolgozói körnek a tényleges rendszerkonfigurációval összhangban kell állnia.

11. Titoktartás

11.1. A felek kötelesek bizalmasan kezelni minden olyan, a másik fél működésére, rendszereire, biztonságára, üzleti vagy nem nyilvános közigazgatási folyamataira vonatkozó információt, amelynek bizalmas jellege észszerűen felismerhető.

11.2. Nem minősül bizalmasnak az az információ, amely jogszerűen nyilvános, a fogadó fél számára korábban jogszerűen ismert volt, vagy amelynek kiadását jogszabály, bíróság vagy hatóság kötelezően előírja.

12. Felelősség

12.1. A Szolgáltató a szolgáltatást szakmailag és technikailag észszerű gondossággal üzemelteti. A mesterséges intelligencia természetéből adódóan azonban egyes válaszok hibásak, hiányosak vagy többértelműek lehetnek; a Megrendelő nem teheti a chatbot választát kizárólagos alapjává olyan egyedi döntésnek, amely joghatással jár.

12.2. A Szolgáltató nem felel a Megrendelő által megadott hibás vagy elavult adatokból, a Megrendelő weboldalának hibájából, harmadik fél szolgáltatásának kieséséből, jogosulatlan hozzáférésből vagy a szolgáltatás rendeltetésellenes használatából eredő kárért, kivéve, ha a kárt a Szolgáltató felróható szerződésszegése okozta.

12.3. A felelősség korlátozása csak a jogszabályok által megengedett mértékben alkalmazható; nem zárható ki vagy korlátozható olyan felelősség, amelynek kizárását vagy korlátozását jogszabály tiltja.

13. A szerződés időtartama, felfüggesztés és megszűnés

13.1. A szerződés időtartamát az egyedi megállapodás határozza meg. Ha a felek határozatlan időtartamban állapodnak meg és másként nem rendelkeznek, a munkaváltozat szerinti alapértelmezett rendes felmondási idő 30 nap.

13.2. Súlyos szerződésszegés esetén a másik fél írásban megfelelő póthatáridőt adhat a szerződésszegés orvoslására. Ha az eredménytelenül telik el, vagy a szerződésszegés jellegénél fogva nem orvosolható, a szerződés az alkalmazandó jog és az egyedi szerződés szerint megszüntethető.

13.3. A szerződés megszűnésekor a Megrendelő adminisztrációs hozzáférése és a chatbot működése megszüntethető. A személyes adatok visszaadására, törlésére és a jogszabály alapján kötelezően megőrzendő adatokra a 10. pont és az adatfeldolgozási melléklet irányadó.

14. Panasz, hibajelzés és kapcsolattartás

14.1. A Megrendelő technikai hibát, hibás válaszra vonatkozó jelzést, adatvédelmi kérdést vagy szerződéses panaszt az adminfelületen elérhető funkcióval vagy az info@smartflow.hu címen jelenthet be.

14.2. A felek kijelölt kapcsolattartói közötti elektronikus kommunikáció írásbeli értesítésnek minősülhet, ha az üzenet tartalma és feladója utólag igazolható. A szerződés megszüntetésére vonatkozó nyilatkozatnál az egyedi szerződésben előírt forma az irányadó.

15. Az ÁSZF módosítása

15.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et jogszabályváltozás, biztonsági vagy technikai változás, új funkció, díjstruktúra vagy működési ok miatt módosítani. A már fennálló szerződésekre lényeges hátrányos változást észszerű határidővel előre közölni kell.

15.2. Ha a módosítás a Megrendelő lényeges jogait hátrányosan érinti, a Megrendelő részére az alkalmazandó szerződés szerint lehetőséget kell biztosítani a szerződés megszüntetésére a módosítás hatálybalépése előtt, kivéve, ha a módosítást kötelező jogszabályi előírás teszi szükségessé.

16. Irányadó jog és jogviták

16.1. A szerződésre a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény, továbbá az alkalmazandó adatvédelmi és uniós jogszabályok irányadók.

16.2. A felek a vitákat elsődlegesen békés úton rendezik. Ennek sikertelensége esetén – kizárólagos illetékességi kikötés hiányában – a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jár el.

1. számú melléklet – Adatfeldolgozási feltételek (GDPR 28. cikk)

E melléklet abban az esetben alkalmazandó, amikor a Szolgáltató a Megrendelő által meghatározott célból, a Megrendelő nevében személyes adatot kezel. A konkrét önkormányzati szerződésben a tényleges adatáramláshoz igazítva szükség esetén külön adatfeldolgozási megállapodás kötendő.

1. Szerepek és utasítás

A Megrendelő adatkezelő, a Szolgáltató adatfeldolgozó. A Szolgáltató a személyes adatokat kizárólag a Megrendelő dokumentált utasítása és a szerződés teljesítése céljából kezeli, kivéve, ha uniós vagy magyar jog ettől eltérő kezelést ír elő.

2. Az adatfeldolgozás tárgya, időtartama, jellege és célja

- Tárgy: a HivatalSegéd chatbot és adminisztrációs funkcióinak technikai működtetése.
- Időtartam: a szolgáltatási szerződés fennállása, valamint a szerződés megszűnését követő törlési/átadási időszak.
- Jelleg: kérdések fogadása, válaszok generálása, biztonsági és működési naplózás, adminfiókok működtetése, hibajavítás és támogatás.
- Cél: önkormányzati tájékoztatási szolgáltatás technikai biztosítása és üzembiztonsága.

3. Érintettek és adattípusok

- Érintettek: lakossági Végfelhasználók, a Megrendelő munkatársai/adminisztrátorai, kapcsolattartói.
- Adatok: a chatbotba írt kérdés szövege és kapcsolódó beszélgetési kontextus; időbélyeg; településazonosító; adminfiók neve/e-mail címe/jogosultsága; technikai és biztonsági naplóadatok a tényleges konfiguráció szerint.
- Különleges adatok kezelése nem cél; a felületen a felhasználót figyelmeztetni kell, hogy személyes vagy érzékeny adatot ne adjon meg. Ha mégis ilyen adat kerül a szabad szövegbe, azt a rendszer a szolgáltatás technikai teljesítése során átmenetileg kezelheti.

4. Adatfeldolgozói kötelezettségek

- titoktartásra kötelezett személyek alkalmazása;
- megfelelő technikai és szervezési biztonsági intézkedések;
- az érintetti joggyakorlási kérelmek teljesítésének támogatása;
- adatvédelmi incidens észlelése esetén indokolatlan késedelem nélküli tájékoztatás a Megrendelő felé;
- szükség szerint közreműködés adatvédelmi hatásvizsgálatban és hatósági egyeztetésben;
- a feldolgozási tevékenységre vonatkozó, észszerűen szükséges megfeleléségi információk rendelkezésre bocsátása.

5. Al-adatfeldolgozók

A Megrendelő általános felhatalmazást ad a szolgáltatás nyújtásához szükséges al-adatfeldolgozók igénybevételére. A Szolgáltató az érdemi változásokról a szerződésben rögzített módon tájékoztatja a Megrendelőt. A jelenleg ismert fő al-adatfeldolgozók / szolgáltatók:

Szolgáltató	Feladat	Megjegyzés
OpenAI Ireland Ltd. / OpenAI kapcsolt feldolgozói	Mesterségesintelligencia-API, válaszgenerálás	OpenAI DPA és al-adatfeldolgozói lista szerint; EGT-adatok továbbítása esetén megfelelő garanciák alkalmazandók.
Rackforest Kft.	Tárhely / szerver / adatbázis	A tényleges hosting szolgáltató adatai.
Rackforest Kft.	E-mail / tranzakciós levelezés	A tényleges e-mail infrastruktúra szolgáltatója.

6. Nemzetközi adattovábbítás

Amennyiben al-adatfeldolgozó az EGT-n kívül kezel adatot, a Szolgáltató csak a GDPR V. fejezete szerinti megfelelő adattovábbítási mechanizmus mellett járhat el. Az OpenAI 2026. január 1-jétől hatályos DPA-ja szerint az EGT-ből történő, EGT-n kívüli továbbításoknál megfelelőségi határozat vagy az Európai Bizottság által elfogadott általános szerződési feltételek (SCC-k) szolgálhatnak garanciaként.

7. Törlés és visszaadás

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a Megrendelő választása szerint törli vagy – technikailag észszerű keretek között – visszaadja a Megrendelő nevében kezelt személyes adatokat, kivéve, ha jogszabály megőrzést ír elő. A biztonsági mentésekből történő végleges törlés a normál mentési ciklus lejártával történhet; ennek tényleges időtartamát a végleges rendszerleírásban rögzíteni kell.

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>
- **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről** – <https://njt.hu/jogszabaly/2013-5-00-00>
- **2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról** – <https://njt.hu/jogszabaly/2001-108-00-00>
- **2011. évi CXII. törvény (Infotv.)** – <https://njt.hu/jogszabaly/2011-112-00-00>
- **OpenAI Data Processing Addendum** – <https://openai.com/policies/data-processing-addendum/>
- **OpenAI API Data Controls** – <https://developers.openai.com/api/docs/guides/your-data>