



TERMÉK MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELÉSI SÉMA
(Tanúsítási program)

ISO/IEC 15408 szabványcsalád
megfelelőségértékelése
CERT-IBT01

A séma tulajdonosa:	Certop Informatikai Kft.
Kiadás dátuma:	2016. augusztus 23.
Módosítás dátuma:	2021.04.20.
Változat száma:	1.

Jóváhagyta:

Serbán Dániel
tanúsítási igazgató

Tartalomjegyzék

1	A MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELŐ SZERVEZET BEMUTATÁSA.....	3
2	A TANÚSÍTÁSI PROGRAM SZKÓPJA.....	4
3	KÖVETELMÉNYEK	4
4	RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK.....	4
5	SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSUK	4
6	A TANÚSÍTÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFÉLKÖR ISMERTETÉSE	5
7	A TANÚSÍTÁS SORÁN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA.....	5
7.1	ÁLTALÁNOS TANÚSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	5
7.2	ALAPVETŐ TANÚSÍTÁSI FUNKCIÓK ÉS TEVÉKENYSÉGEK	7
7.3	TANÚSÍTÁSI FOLYAMAT	7
8	A MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELÉSI IGAZOLÁS, TANÚSÍTVÁNY	13
9	FELÜGYELETI TEVÉKENYSÉG	14
10	SZEMÉLYZET, ALVÁLLAKOZÓ, ESZKÖZÖK, DOKUMENTUMOK.....	15
11	A SÉMÁHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS	16
12	A TANÚSÍTOTT TERMÉKEK LISTÁJA	16
13	SZERZŐDÉS AZ ÜGYFÉLLEL	16
14	BIZALMAS ÜGYKEZELÉS	16
15	PANASZKEZELÉS	17
16	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	17

1 A megfelelőség értékelő szervezet bemutatása

A CERTOP Informatikai Tanúsítási Szolgáltatások Kft. önálló jogi személyiségű, független vállalkozás. 2009. augusztus 24.-i hatállyal jött létre, mint a CERTOP Termék- és Rendszertanúsító Ház Kft, jogutód szervezete. Tevékenysége az informatikai tanúsítási szolgáltatások nyújtása partnereinek mind informatikai rendszer, mint informatikai termék területeken.

Az ISO/IEC 17065 szabvány követelményei szerint végzi az informatikai termék és informatikai rendszer megfelelőség értékelését.

A Certop Informatikai Kft. alapadatai:

A társaság neve:	Certop Informatikai Tanúsítási Szolgáltatások Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített neve:	Certop Informatikai Kft.
A társaság tagjai, pénzügyi befektetők:	Serbán Dániel
Cégbejegyzési száma:	01-09-922391
Bankja / számlaszáma:	K&H Bank 10400872-50515653-57481001
Statisztikai száma:	14838808-7120-113-01
Adószáma:	14838808-2-43
Jogutódlás időpontja:	2009. augusztus 24.
A társaság működésének tartama:	Határozatlan időre alakult
Székhelye:	1149 Budapest, Mogyoródi út 32.
Tel./fax száma:	+36-30-977-5375
E-mail címe:	serban.daniel@it.certop.com
Honlap címe:	it.certop.com
Levelezési címe:	1149 Budapest, Mogyoródi út 32.
Tanúsításért felelős vezető e-mail címe:	serban.daniel@it.certop.com

2 A tanúsítási program szköpja

Jelen CERT-IBT 01 azonosítóval jelölt tanúsítási program (séma) célja az ISO/IEC 15408 szabványcsalád megfelelésgértékelésének szabályozása és az ISO/IEC 17065 követelményszabvány szerint kialakított szabályzási környezet kiegészítése.

A tanúsítási programban nem részletezett szabályzások, folyamatok, felelősségek az ISO/IEC 17065 követelményszabványnak megfelelően kialakított Certop Informatikai Kft. által fenntartott termék tanúsítási minőségirányítási rendszerben található meg. Jelen tanúsítási program az irányítási rendszer részét képezi.

3 Követelmények

Standard dokumentumok

Jelen termék megfelelésgégi értékelési séma alapján tanúsított informatikai termékek és rendszerekre a következő kötelező érvényű alap dokumentumok szükségesek:

- ISO/IEC 15408-1
- ISO/IEC 15408-2
- ISO/IEC 15408-3

Irányadó dokumentumok

Jelen termék megfelelésgégi értékelési séma alapján tanúsított informatikai termékek és rendszerekre irányadó dokumentum nincs kiadva.

4 Rendelkező hivatkozások

A termék megfelelésgégi séma alkalmazásához minimum az alábbiakban hivatkozott dokumentumok szükségesek. Évszám nélküli hivatkozások esetén a hivatkozott dokumentumok legutolsó kiadása érvényes.

ISO/IEC 17000:2005 Megfelelésgértékelés. Szakszótár és általános elvek

ISO/IEC 17065:2013 Megfelelésgértékelés. Termék, folyamatok, szolgáltatások tanúsítását végző szervezetekre vonatkozó követelmények

ISO/IEC 17067:2013 Megfelelésgértékelés. A termék tanúsítás alapjai és útmutató a termék tanúsítási rendszerekhez

MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár

5 Szakkifejezések és meghatározásuk

informatikai termék: informatikai szoftver, förmver és/vagy hardver által alkotott csomag, amelyek adott használatra vagy különböző rendszerekbe való beépítésre tervezett funkciókészletet szolgáltatnak.

informatikai rendszer: informatikai szoftverek és hardverek kombinációi

TOE: értékelés (tanúsítás) tárgya (szoftver, IT rendszer)

értékelés: egy terméknek a megvizsgálása és annak megállapítása, hogy megfelel-e az előírt követelményeknek

követelmény: kinyilvánított igény vagy elvárás (szabvány, rendelet)

megfelelőségértékelés: annak bizonyítása, hogy egy termékre vonatkozó, előírt követelmények teljesülnek

tanúsítás: harmadik fél által kiadott igazolás (tanúsítvány) termékekről

tanúsítvány, okirat, igazolás: átvizsgálást követő határozaton alapuló nyilatkozat kiadása arról, hogy az előírt követelmények teljesülése bizonyítást nyert

audit (értékelés): módszeres, független, dokumentált folyamat tényekre vonatkozó feljegyzések, nyilatkozatok vagy egyéb, a tárgyra vonatkozó információ szerzésére és ezek objektív értékelésére annak meghatározása céljából, hogy milyen mértékben teljesülnek az előírt követelmények

Míg az „audit” irányítási rendszerekre vonatkozik, az „értékelés” megfelelőségértékelést végző szervezetekre vonatkozik, valamint általánosabb értelemben is használatos

auditor: Az a személy, aki auditot (értékelést) végez

terméktanúsítási eljárás, terméktanúsítási tevékenység, IT terméktanúsítás (megfelelőségértékelés): értékelés+tanúsítási döntés

alkalmazási területet: az IT terméktanúsítási terület, amelyre az irányítási rendszer ki lett dolgozva

tanúsítási eljárás: a megfelelőségértékelés és a tanúsítás eljárása

Ügyfél: Olyan szervezet vagy személy, amely vagy aki egy tanúsító szervezet felé felelős azért, hogy a tanúsítási követelmények, beleértve a termék követelményeket is, ki legyen elégítve

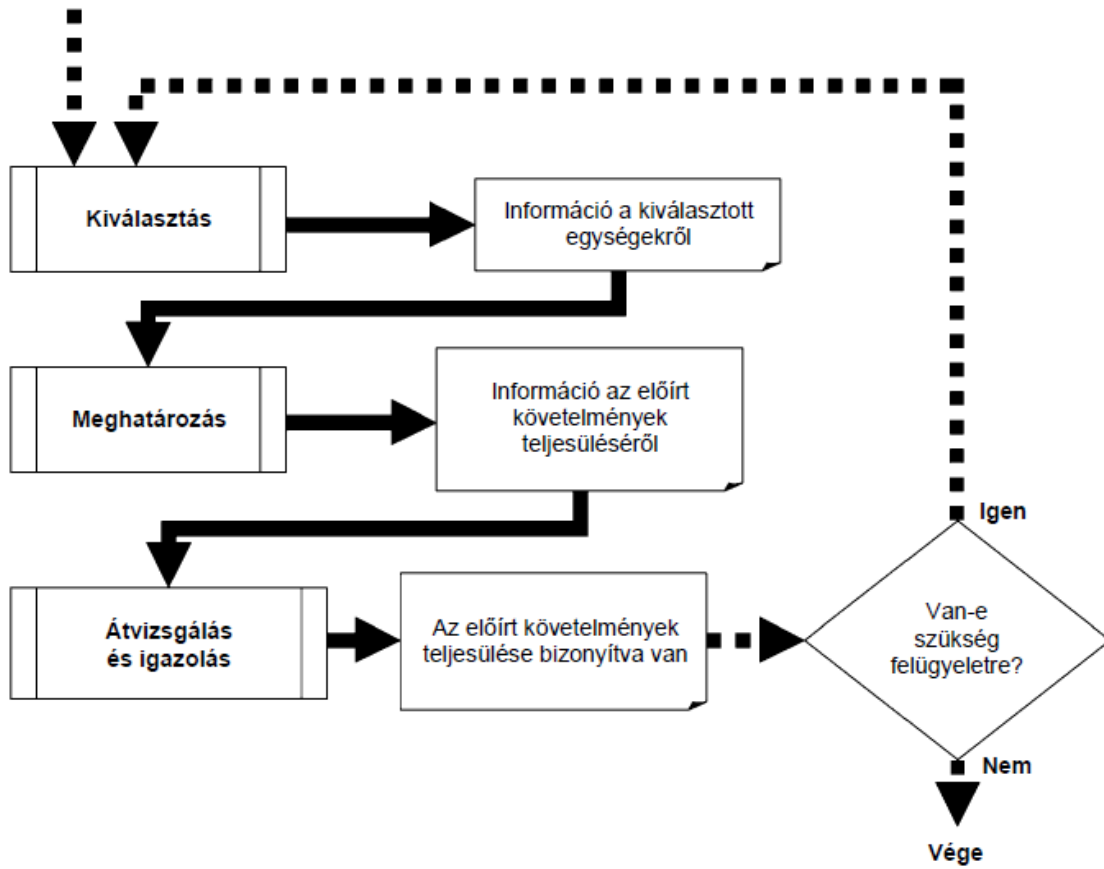
6 A tanúsítást igénybe vevő ügyfélkör ismertetése

Általában három csoport érdekelt az informatikai termékek vagy rendszerek biztonságértékelésében: a TOE fejlesztők, a TOE fejlesztők és a TOE értékelők. A követelményszabványban ismertetett szempontok úgy lettek összeállítva, hogy támogassák mindhárom csoport igényeit.

7 A tanúsítás során végzett tevékenységek bemutatása

7.1 Általános tanúsítási tevékenység bemutatása

Az előírt követelmények teljesülése bizonyításának szükségessége



7.2 Alapvető tanúsítási funkciók és tevékenységek

Az alapvető tanúsítási funkciók és tevékenységek szemléltetése az ISO/IEC 17067 szabvány 1. táblázata alapján

Megfelelőség értékelési funkciók és tevékenységek a termék megfelelésértékelésben		A terméktanúsítási séma típusa 1b típus
I.	Kiválasztás	X
II.	Meghatározás a) szoftver biztonsági funkció tesztelés e) Egyéb meghatározási tevékenység: dokumentáció értékelés	X
III.	Átvizsgálás	X
IV.	Igazolás Tanúsítási döntés: megadása, fenntartása, felfüggesztése, visszavonása, megújítása	X
V.	Engedélyezés a) tanúsítvány kiadása a megfelelésről b) tanúsítvány használati jog engedélyezése c) egy termékre vonatkozó tanúsítvány kiadása d) a tanúsítási jelhez kapcsolódóhasználati jog engedélyezése a felügyeleti audit vagy terméktanúsítás alapján	X X X X

7.3 Tanúsítási folyamat

Az informatikai termék vagy rendszer megfelelésértékelési folyamatát az alábbi ábra szemlélteti

Kiválasztásra vonatkozó folyamat

Minden kiválasztási folyamat kérelem benyújtásával kezdődik. Az ügyfél kérelmet nyújt be az informatikai termék vagy rendszere tanúsítására.

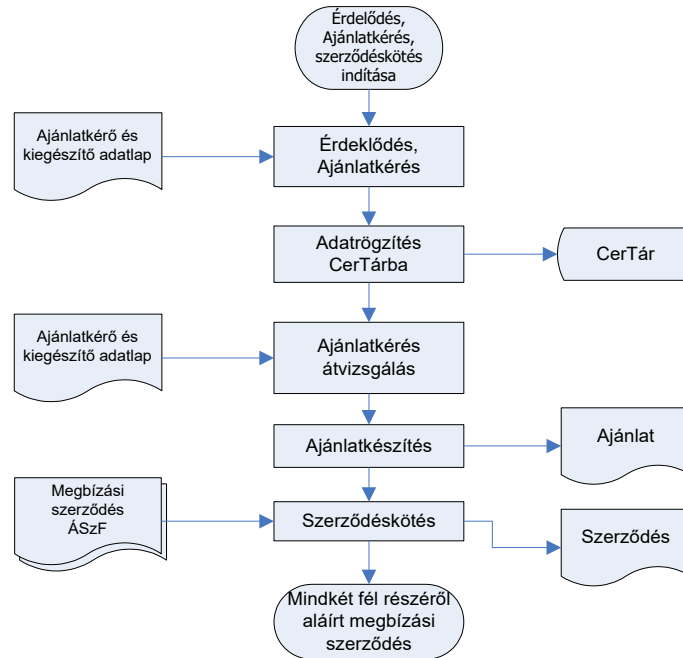
Certop Informatikai Kft. átvizsgálást végez a kérelemre vonatkozóan, amelyről feljegyzéseket készít. Certop Informatikai Kft. gondoskodik arról, hogy:

- a tanúsítási követelmények érthetően legyenek meghatározva, dokumentálva,
- az ügyfél és Certop Informatikai Kft. közötti értelmezési különbségek feloldódnak
- az alkalmazási terület pontos meghatározásra kerüljön
- az eszközök rendelkezésre álljanak minden értékelési tevékenységhez
- a Certop Informatikai Kft.-nek meg legyen a kompetenciája és a képessége a kért tanúsítási szolgáltatás elvégzésére.

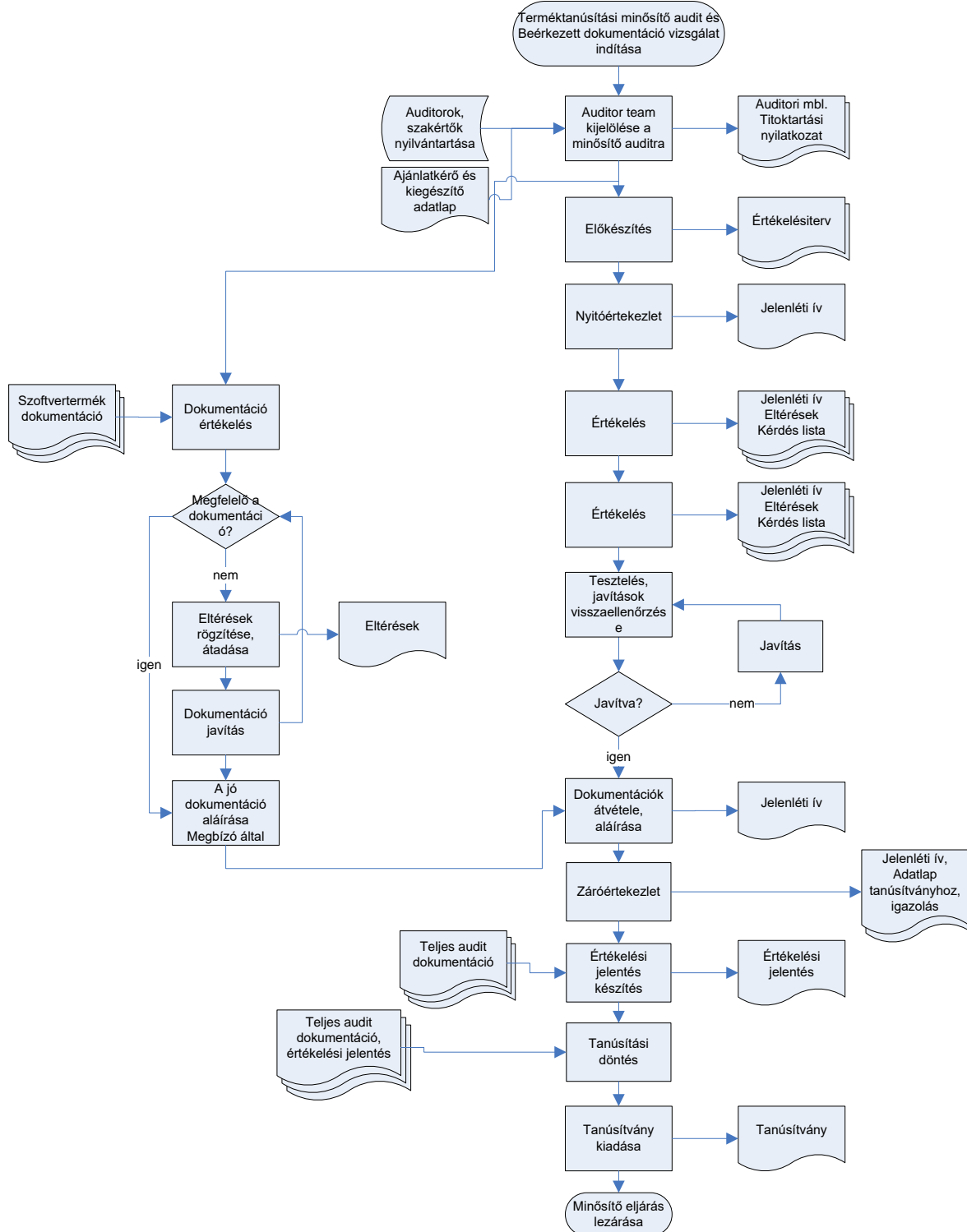
A Certop Informatikai Kft. megtagadja a tanúsítás vállalását, amennyiben nem áll rendelkezésre a vállalandó tanúsítási tevékenységhez szükséges bármilyen kompetencia, képesség vagy jártassága.

A kiválasztás magában foglalja a teendők megtervezését és előkészítését, hogy a tanúsító szervezet birtokában legyen az összes információnak vagy előállítsák mindazt az információt vagy egyéb olyan bemenetet, amely az ez után következő meghatározási funkcióhoz szükséges. Jelen informatikai termék vagy rendszer tanúsítás során,

mivel mindig egyedi szoftvertermék kerül értékelésre a kiválasztási eljárásához további információ is szükséges be-
kérni ami után az ajánlat kiadható.



Meghatározásra, átvizsgálásra és igazolásra vonatkozó folyamat



Meghatározás

A meghatározás tevékenységeit azért végzi a tanúsító, hogy teljes körű információt alakíthassanak ki arról, hogy a megfelelőségértékelés tárgya (jelen sémába az informatikai termék vagy rendszer) teljesíti-e az előírt követelményeket. A meghatározási tevékenység az informatikai termék vagy rendszer megfelelőség értékelésnél a dokumentáció vizsgálat és az informatikai termék vagy rendszer biztonsági funkcionális vizsgálata.

A dokumentáció értékelési folyamat az az értékelési folyamat, amikor az értékelő megállapítja, hogy a szoftverhez készült meghatározott garanciaszinten megkövetelt dokumentumok tartalma megfelel-e a szabvány követelményeknek. Az értékelésnél az értékelő egy kérdéslista alapján ellenőrzi a dokumentáció követelményeit, amelyek az ISO/IEC 15408-3:2008 szabványból következnek. Az értékelő az alábbi értékeket határozhatja meg egy követelménnyel kapcsolatban:

- Megfelelt
- Részben felelt meg
- Nem felelt meg
- Nem értelmezhető az adott követelménypontra

Az értékelés menete:

- értékelési terv készítése
- a követelményeket lefedő értékelői bizonyítékok gyűjtése
- az értékelői bizonyítékok kiértékelése
- megfelelőségek/nem megfelelőségek megállapítása, jelentés készítés
- ATE biztonsági funkcionális és AVA sérülékenység vizsgálat

Az értékelő a követelményeknek megfelelően kérdésjegyzéket készít. A dokumentáció vizsgálat a kapott dokumentumok tartalmi vizsgálatát jelenti. Az értékelőnek az audit során meg kell győződnie arról, hogy a szolgáltatott dokumentum teljes és ellentmondásmentes-e. A dokumentum értékelés módszertanát az ISO/IEC 18045:2008 szabvány rögzíti.

Az ATE biztonsági funkcionális és AVA sérülékenység vizsgálatot ISO/IEC 17025 irányítási rendszerben működő informatikai vizsgáló laboratórium végzi. Az ATE ÉS AVA értékelés módszertanát az ISO/IEC 18045:2008 szabvány rögzíti.

Az audit végeztével az értékelő elkészíti az értékelési jelentést.

A megfelelőségértékelés általános menetét az irányítási rendszer 06 IT terméktanúsítás folyamata eljárás utasítás részletezi.

Értékelési jelentés

Az audit utolsó napját követő 8 napon belül az auditor és a vizsgáló köteles a értékelői és vizsgálati jelentést elkészíteni, melynek példánya a megbízó szervezetet illeti.

A Értékelési jelentésben a kapott dokumentumok szabvány követelmények szerinti megfelelőségéről, vagy nem-megfelelőségéről kell a vezető értékelőnek az audit bizonyítékok és az eltérések alapján megállapításokat tennie.

A formanyomtatványban előre meghatározott témakörökre a vezető értékelő minden esetben köteles egyértelmű, konkrét válaszokat, tényeket írni. (Változások, tanúsítási jel használata). A vizsgáló elkészíti az ATE és AVA osztályok vizsgálati jelentését.

A tanúsítási jel megfelelő használatát külön is rögzíteni kell a jelentésben!

A követelmény szabvánnyal kapcsolatos észrevétel, megjegyzés rovatban szabadon leírható minden, ami az auditor részéről fontosnak ítélt és követelményekhez kapcsolódik.

Az eltéréseket egy táblázat segítségével kell szerepeltetni a jelentés erre kijelölt pontjában. Ez az összesítés kell, hogy tartalmazza az eltérés leírását, a vonatkozó szabványszámot, valamint a felvett eltérés kategóriáját.

A megjegyzés fejezet alá kell feltüntetni a cég által megadott egyéb információkat, melyek a Tanúsító szervezet számára fontos információkat tartalmaznak.

Nem megfelelőség

A nem megfelelőség kategóriák:

- Súlyos eltérés
- Enyhe eltérés

„Súlyos” eltérés – olyan alapvető hiányosság, amelyek a szoftver funkcionális működését egyes elemeiben vagy egészében kérdőjelezi meg. Bizonyos követelmény lényeges vagy részleges hiánya vagy hibája a szoftverben vagy a dokumentációban. Az audit lezárásához a megvalósított helyesbítő intézkedés igazoló dokumentumainak benyújtása kötelező, melynek határideje az audit utolsó napjától számított 60 naptári nap. Amennyiben az ügyfél a helyesbítéseket határidőre nem teljesíti az értékelési szakasz lezárásra kerül. Ebben az esetben az auditor a tanúsítás megadását nem javasolhatja.

„Enyhe” eltérés – kisebb eltérés, hiányosság, hiba a rendszer elemének alkalmazása során, illetve a vonatkozó jogi követelménynek valamely pontjában. A helyesbítő intézkedés igazoló dokumentumait a következő audit alkalmával kell bemutatni.

A nem megfelelőség „Eltérés” rögzítése során valamennyi rovatot ki kell tölteni az eltérés sablonban az alábbiak szerint:

- Megbízó nevének rögzítése az auditori megbízólevél alapján elektronikusan vagy olvashatóan kézzel írva.
- Az audit időpontjának rögzítése.
- Audit jelleg és a vonatkozó jogszabály jelölése.
- Az eltérés és a vonatkozó jogszabály megadása.
- A feltárt eltérés rögzítése, példával történő alátámasztása.
- Megbízó képviselőjének elfogadása, vezető auditor aláírása.
- Értelem szerűen az eltérés lezárása.

Átvizsgálás

A tanúsítási döntést megelőzi az átvizsgálás. Az átvizsgálás után azonnal megtörténik a tanúsítási döntés meghozatala. Az átvizsgálást és a tanúsítási döntést kizárólag olyan személy végzi, aki nem vett részt az értékelésben.

Az átvizsgáló személy megbizonyosodik arról, hogy az értékelő(k) és vizsgálók az összes kötelező dokumentumot leadták-e. A leadandó kötelező dokumentumok elsorolása a az aktuális auditori szabályzatban található meg.

Az átvizsgáló szakmailag is ellenőrzi az értékelési és vizsgálati megállapításokat és megbízható módon bizonyítást nyer, hogy az informatikai termék vagy rendszerre vonatkozó követelmények teljesülnek-e. Ezután meghozza a tanúsítási döntést.

A tanúsítási döntést alvállalkozásba soha nem adjuk ki. A tanúsítási döntést hozó személyt munkaszerződéssel vagy egyébként megbízási szerződéssel foglalkoztatjuk. A terméktanúsítás lezárását követően kerül sor a tanúsítási döntésre, amelyet az okirat – tanúsítvány – kiállítása követ. A Certop Informatikai Kft. írásban értesíti az ügyfelet a tanúsítás meg nem adásáról és közli a döntés okait is.

A tanúsítási döntés az alábbi lehet:

- Tanúsítvány kiállítható
- Tanúsítvány fenntartható
- Tanúsítvány nem állítható ki
- Tanúsítvány nem tartható fenn
- Tanúsítvány felfüggesztésre kerül

Tanúsítvány kiállítható abban az esetben, ha az informatikai termék vagy rendszer megfelel a követelményeknek. Amennyiben az értékelő enyhe eltérést(eket) rögzített a tanúsítvány kiállításra kerülhet.

Súlyos eltérés esetén a tanúsítvány a helyesbítés lezárásáig nem kerülhet kiállításra.

A tanúsítvány fenntartható amennyibe a felügyeleti auditok súlyos eltérést nem állapítottak meg.

A tanúsítvány nem állítható ki súlyos eltérés le nem zárása előtt, illetve ha az ügyfél a helyesbítéseket nem küldte meg határidőre.

A tanúsítvány nem tartható fent, amennyiben a felügyeleti auditok súlyos eltérést rögzítettek és azok kijavítása határidőre nem történik meg.

A tanúsítvány akkor kerül felfüggesztésre, amennyiben az ügyfél a felügyeleti auditok lefolytatását nem teszi lehetővé. A tanúsítvány felfüggesztése maximum hat hónapig tartható fenn. Amennyiben felfüggesztési határidő lejártával sem lehet lefolytani a felügyeleti auditot a tanúsítvány visszavonásra kerülhet.

Igazolás

Az igazolás eredménye egy nyilatkozat a megfelelésről (tanúsítvány), amely a legmegfelelőbb módon juthat el a lehetséges felhasználókhöz. A megfeleléségi nyilatkozat azt rögzíti, hogy az előírt követelmények teljesülése bizonyítást nyert.

Az okirat tartalmaz minden olyan szakma-specifikus jellemzőt, amely az adott tanúsított terméket egyértelműen beazonosíthatóvá teszi, a vevő számára kellő mennyiségű információt szolgáltat. A Certop Informatikai Kft. nem adja át a tanúsítás megadására, fenntartására, felfüggesztésére vagy visszavonására vonatkozó hatáskörét külsős személynek vagy szervezetnek.

8 A megfelelőség értékelési igazolás, tanúsítvány

Tanúsítvány

Certop Informatikai Kft. az értékelés eredményéről Tanúsítványt állít ki, ha a felvett objektív bizonyítékok alapján, független és befolyásmentes módon arra a meggyőződésre jutott, hogy a Megbízó a tanúsítás során az adott követelményeknek mindenben megfelelt és egyéb feltételeket is teljesített (pl. panaszkezelés).

A tanúsítvány kiadásáról való döntés Certop Informatikai Kft. diszkrécionális joga, amivel csakis akkor élhet, ha kellőképpen meggyőződött a szakmai feltételek teljesüléséről. Ezért a tanúsítvány kiadását peres eljárásban, vagy egyéb módon követelni nem lehet.

Tanúsítvány kiállítására az értékelés lezárását követő 30 munkanapon belül kerül sor.

Certop Informatikai Kft. a Tanúsítvány átadásával egyidejűleg eljuttatja Megbízónak az általa ellenjegyzett dokumentáció egy példányát és az értékelési jelentést is.

Certop Informatikai Kft. fenntartja magának az audit eredményét összefoglaló értékelési jelentés, a Tanúsítvány és a tanúsítási jel tulajdonjogát az átadásuk után is. Certop Informatikai Kft. fenntartja magának a szerzői jogait minden olyan dokumentumra nézve, amin logója szerepel, ezért azok használata, hasznosítása, részbeni vagy teljes másolása, sokszorosítása stb. csakis a Certop Informatikai Kft., mint jogosult előzetes engedélyével jogszerű.

A tanúsítvány érvényességi ideje 36 hónap, feltéve, hogy a szerződés hatályos és a tanúsítvány kiállítása után az elvégzett felügyeleti audit eredménye pozitív és nem történt sem felfüggesztés, sem visszavonás.

Pénzügyi ellentételezés után kerülhet sor a Tanúsítvány cseréjére értékelést nem igénylő joghatályos változás (pl. elnevezés, székhely) esetén, vagy indokolt esetben a Certop Informatikai Kft. kezdeményezésére, illetve ÁSZF 2.2. pont alapján.

A Tanúsítványt csak rendeltetésének megfelelően szabad használni. Használható tehát annak igazolására, hogy a tanúsított termék a vonatkozó szabványoknak és/vagy előírásoknak megfelel. Ennek érdekében a Tanúsítvány bemutatható, (csakis hiánytalan formában és tartalommal) másolható, illetve az ÁSZF 8. pont szerint a tanúsítási jel feltüntethető egyértelmű azonosítással a tanúsított termékre vonatkozóan (pl.: név mellett).

Tanúsítási jel

Certop Informatikai Kft. a tanúsítási jel (védjegy, embléma, név) tulajdonosa, jogosultságait bejegyzés és szerzői jog védi. Certop Informatikai Kft. a tanúsítási jel használatát a Tanúsítvány kiállításával a Tanúsítvány jogosultja részére engedélyezi, a következő feltételekkel:

- A tanúsítási jel – külön megállapodás hiányában – csak a Certop Informatikai Kft. által megadott formában (alakkal, nagysággal, színnel) használható.
- A tanúsított, igazolt követelményeknek, normatíváknak, szabványoknak megfelelő tanúsítási jelet szabad csak használni. Használata közben visszavezethető kell, hogy legyen a tanúsító szervezetre, használata csak a tanúsított rendszer IT termék megfelelőségére utalhat, használatával tilos azt a látszatot kelteni,

hogy valamely más IT termék, szervezet vagy szolgáltatás lenne közvetlenül tanúsított. Nem szabad a jelet laboratóriumi vizsgálatról, kalibrálásról, vagy ellenőrzésről szóló jelentésben használni.

- A tanúsítási jel jogszerű használatáért Megbízó felel. Ezért nem tehet semmilyen félrevezető nyilatkozatot a rendszer, IT termék tanúsítottságával kapcsolatban.
- A tanúsítási jel használata csakis a Tanúsítvány érvényességének időtartama alatt megengedett, a Tanúsítvány érvényességének felfüggesztése, lejáratja, visszavonása, az ÁSZF és a konkrét szerződés megszűnte stb. a használati jog megszűntét is jelenti.
- A tanúsítási jel Megbízó általi jogszerűtlen használata következményeket vonhat maga után: Certop Informatikai Kft. felszólíthatja a helytelen használat megszüntetésére, helyesbítések megtételére.
- Nem megfelelő helyesbítések esetén, vagy ha a felfüggesztést, visszavonást követően is fennáll a jogszerűtlen használat, Certop Informatikai Kft. kártérítést követelhet, nyilvánosságra hozhatja a helytelen használatot, bírósághoz fordulhat: általában véve alkalmazhat minden törvényes módszert jogai, érdekei védelmére.

A szerződés mellékletét képező Általános Szerződési Feltételek 7, 8.1 tartalmazza az tanúsítványokra és tanúsítási jelekre vonatkozó további követelményeket Certop Informatikai Kft. részéről történő teljesítését. Certop Informatikai Kft. fenntartja magának az audit eredményét összefoglaló értékelési jelentés, a Tanúsítvány és a tanúsítási jel tulajdonjogát az átadásuk után is. A tanúsítvánnyal és tanúsítási jellel való visszaélések szabályozása az ÁSZF -ben kerültek rögzítésre.

- A tanúsítási jel a Certop logójából, „Tanúsított termék” feliratból és a tanúsított szabvány/követelmény megnevezéséből és egy körívből áll.
- A sikeres tanúsítás után elektronikus formában a tanúsított szervezet rendelkezésére bocsátott tanúsítási jel arányosan nagyítható vagy kicsinyíthető oly mértékben, hogy az olvashatóság biztosított legyen, használható fekete-fehérben vagy színes formátumban. A jel színekódjai: sárga: P 151 C; sötétkék: P 2955 C 88%; világoskék: P 651 C; Betű: Tahoma (normal)



9 Felügyeleti tevékenység

Jelen informatikai termék és rendszer megfelelőségértékelésnél felügyeleti tevékenység nincs.

10 Személyzet, alvállalkozó, eszközök, dokumentumok

Az informatikai termék vagy rendszer megfelelőségértékelést külső és belső humán erőforrásokkal végzi a Certop Informatikai Kft.

Jelen tanúsítási sémában a vizsgálatokat alvállalkozásba adjuk ki ISO/IEC 17025 követelményei szerint működő laboratóriumnak. Az alvállalkozó laboratóriumot a 9. Alvállalkozás eljárás utasításában leírtaknak megfelelően értékeljük.

Lehetőséghez képest próbáljuk belső erőforrással megoldani az informatikai termék vagy rendszer tanúsítást.

A Certop Informatikai Kft. személyzetének valamennyi tagja – alkalmazott, külsős auditor, szakértő testületi vagy bizottsági tag – titoktartási és pártatlansági nyilatkozatban vállalja, munkája pártatlan, befolyásmentesen végzését, kereskedelmi vagy pénzügyi nyomástól való mentességét. Az értékelésben résztvevő személyek sohasem vesznek részt a tanúsítási döntésben vagy döntés előkészítésben

A személyzet minden egyes termék értékelésre vonatkozóan a pártatlanságáról és függetlenségéről nyilatkozatot ír alá.

Minden olyan esetben, ha egy kapcsolat elfogadhatatlan mértékben veszélyeztetné pártatlanságunkat, nem vállaljuk el a tanúsítást. A Certop Informatikai Kft. eddig sem és ezt követően sem tanúsította versenytársai termékeit, nem szállít és nem tervez olyan termékeket, amelyeket tanúsít (értékel). Nem ajánl semmilyen más terméket vagy szolgáltatást, amely veszélyezteti a tanúsítási folyamatot vagy döntést. A Certop Informatikai Kft.-nek sem egy része, sem egésze nem végez:

- termék tervezést, gyártást, üzembe helyezést, forgalmazást, karbantartást
- nem nyújt termékkel összefüggő tanácsadási tevékenységet

A tanúsítási döntést kizárólag belső személyzet hozza meg.

A Certop Informatikai Kft. az informatikai termék vagy rendszer megfelelőség értékelésbe ISO/IEC 17025 szabvány szerint működő vizsgáló laboratóriumot von be.

Az informatikai termék vagy rendszer tanúsítás mindig az ügyfél környezetében történik, ezért saját eszközök igénybe vételére az eljárás során nem kerül sor.

Az értékelő a Certop Informatikai Kft. által kiadott előre kialakított dokumentumokba, jelentésekbe rögzíti az észrevételeit, megjegyzéseit.

Kompetencia kritériumok

A képzettségi kritériumok mind a belső, mind a külsős munkatársak számára meghatározásra kerül. Belsőök esetében ezt a munkaköri leírás, külsősök esetében egy külön keret megállapodás tartalmazza, amely egyben a hivatalos meghatalmazás a tanúsításon belüli funkcióra is. A személyzet kompetenciájának igazolására szakmai önéletrajzot kérünk be a képzési okirat másolatával együtt. A kompetencia kiértékelést minden új belépőnél a munkaszerződés vagy keret megállapodás aláírása előtt kiértékelünk. A tanúsítás minden funkciójára meg határoztuk a kompetencia kritériumokat. A képzéseket minden tanúsítási funkcióra az éves képzési tervben határozzuk meg.

Az ISO/IEC 15408 értékelésben részt vevő szakemberek (vagy az értékelő csoport) megfelelnek a szakmai követelményeknek, amely a irányítási rendszer 08 A tanúsító szervezet személyzete eljárás utasításban van rögzítve.

11 A sémához való hozzáférés

A Certop Informatikai Kft. a tanúsítási sémát (programot) az ügyfél kérésére rendelkezésére bocsátja.

A tanúsítási séma a Certop Informatikai Kft. tulajdona, annak másolására, felhasználására csak írásos engedéllyel kerülhet sor.

12 A tanúsított termékek listája

A Certop Informatikai Kft. a tanúsított informatikai termék vagy rendszerről, az ügyfélről és a kiadott tanúsítványokról nyilvántartást vezet.

Adott tanúsított termékkel kapcsolatban információt a Certop Informatikai Kft. weboldaláról lehet elektronikusan kérni, illetve a weblapon rögzített telefonszámokon lehet információt kérni a tanúsított termékekről.

13 Szerződés az ügyféllel

A megfelelőségértékelés ajánlati szakasszal kezdődik, amelynek indító fázisa az ügyfél kérelemre a Certop Informatikai Kft. összeállít egy ajánlatot, amely tartalmazza a megbízó szervezetre vonatkozó kötelezettségeket. Amennyiben a kérelmező megrendeli a tanúsítást, akkor a Certop Informatikai Kft. jogilag érvényesíthető szerződést köt terméktanúsításra vonatkozóan. Ezen előírásokat részletesen az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza, amely megtekinthető a Certop Informatikai Kft. weblapján.

A kijelölési rendelet értelmében a Certop Informatikai Kft.-nek írásos szerződést kell kötni a partnerrel, ezért a szerződés mindig írásában kerül megkötésre.

14 Bizalmas ügykezelés

Tevékenységünk jellegéből adódóan, kiemelten kezeljük a tudomásunkra jutott információk bizalmas kezelését és minden vevői észrevételt, panaszt és fellebbezést, eljárásaink szerint kivizsgálunk, majd az eredményről tájékoztatjuk az érintetteket.

A megbízó szervezettel kötött szerződés elválaszthatatlan részét képező ÁSZF-ben is kötelezettséget vállal a Certop Informatikai Kft. a bizalmas adatkezelésre.

A Certop Informatikai Kft. előre tájékoztatja ügyfelét az ügyfelet érintő nyilvános információkról.

A bizalmas kezelés szabályaira vonatkozó követelmények valamennyi munkatárs esetében a munkaköri leírásokban és titoktartási nyilatkozatban kerül aláírásra, külsős megbízott munkatársaink esetében pedig a keretszerződés biztosítja ezen követelmények betartását.

Minden auditorunk Megbízólevél és Titoktartási és függetlenségi nyilatkozatban a megbízott IT termék értékelése előtt aláírásával elfogadja a bizalmas kezelésre vonatkozó kötelezettségeit.

Az Igazgató Testületre vonatkozó bizalmas kezelés Testületi Működési Szabályzat szabályozza, valamint minden új belépő testületi taggal aláírjuk a Titoktartási nyilatkozatot.

Bizalmas információnak nyilvánítjuk a fellebbezések, panaszok kezelését is.

15 Panaszkezelés

Az esetlegesen beérkező fellebbezések, panaszok kezelésére munkatársaink részére Fellebbezések, panaszok kezelése eljárást dolgoztunk ki, a szakszerű végrehajtás érdekében. A fellebbezések kezelése, kivizsgálása során fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy olyan személyek ne vegyenek részt a kivizsgálás folyamatában, akik a tanúsítási folyamatban érintettek voltak.

Tanúsító szervezetünkénél minden belső munkatárs képzésben részesül annak érdekében, hogy a fellebbezési ügyeket az előírások betartásával kezelje. Valamennyi fellebbezési eljárás lezárulását követően a Certop Informatikai Kft. értesíti az érintetteket a kivizsgálás lezárásáról és annak eredményéről.

A Certop Informatikai Kft. az ügyféltől szerződéses keretek között az ÁSZF 4.5 és 4.6 pontjában megköveteli, hogy a tanúsított termékét ért minden panaszról feljegyzést vezessen és arról a Certop Informatikai Kft. auditorait felügyeleti, rendkívüli vagy megújító audit alkalmával tájékoztassa, valamint a terméket ért panaszokkal és bármilyen, a termékekben talált hiányosságokkal kapcsolatban intézkedjen, ha az befolyásolja a tanúsítási követelményeknek való megfelelést.

16 Feljegyzések kezelése

Minden a Certop Informatikai Kft. minőségirányítási rendszerében keletkező nyomtatvány, űrlap, feljegyzés-sablon, amely igazolja, hogy adott tevékenységek az előírás szerint történik, rendelkezésére áll minden munkatársnak annak érdekében, hogy kitöltött és letárolt legyen.

A feljegyzések olvashatóságáról számítógépes kitöltés alkalmazásával gondoskodunk A belső hálózaton minden munkatárs hozzáfér az alkalmazandó sablonokhoz.

A feljegyzések tárolása elektronikusan és papír alapon történik, minden esetben a papír alapú a mérvadó, amely egyben a törzspéldány és kezelése a minőségirányítási vezető hatásköre.

A informatikai termék vagy rendszer tanúsításról készült elektronikus anyagokat (terv, jelentés, objektív bizonyítékok) a Certop Informatikai Kft. belső hálózatán elkülönítve, meghatározott jogosultsággal védve tárol.

A Certop Informatikai Kft. a tanúsítási tevékenység elvégzése során kiadott dokumentumok eredeti példányait a tanúsítás lejártától, megszűnésétől, visszavonásától számított három évig megőrizni.