



TERMÉK MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELÉSI SÉMA (Tanúsítási program)

Bizalmi szolgáltatások megfelelőség értékelése CERT-IBT03

A séma tulajdonosa:	Certop Informatikai Kft.
Kiadás dátuma:	2016. október 10.
Módosítás dátuma:	2021. április 20.
Változat száma:	3.

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.....	5
5	SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSUK	5
6	A TANÚSÍTÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFÉLKÖR ISMERTETÉSE	6
7	A TANÚSÍTÁS SORÁN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA.....	7
7.1	ÁLTALÁNOS TANÚSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	7
7.2	ALAPVETŐ TANÚSÍTÁSI FUNKCIÓK ÉS TEVÉKENYSÉGEK	8
7.3	TANÚSÍTÁSI FOLYAMAT	8
8	A MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELÉSI IGAZOLÁS, TANÚSÍTVÁNY	15
9	FELÜGYELETI TEVÉKENYSÉG	16
10	SZEMÉLYZET, ALVÁLLALKOZÓ, ESZKÖZÖK, DOKUMENTUMOK.....	18
11	A SÉMÁHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS	19
12	A TANÚSÍTOTT TERMÉKEK LISTÁJA	19
13	SZERZŐDÉS AZ ÜGYFÉLLEL	19
14	BIZALMAS ÜGYKEZELÉS	19
15	PANASZKEZELÉS	19
16	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	20

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 03 azonosítóval jelölt tanúsítási program (séma) célja a jelen sémában rögzített bizalmi szolgáltatások szabványok szerinti megfelelésgértékelésének szabályzása és az ISO/IEC 17065 követelményszabvány, az ETSI 319 403 szabványnak megfelelően kialakított szabályzási környezetet kiegészítésére.

A tanúsítási programban nem részletezett szabályzások, folyamatok, felelősségek az ISO/IEC 17065 és ETSI 319 403 követelményszabványnak megfelelően kialakított Certop Informatikai Kft. által fenntartott termék tanúsítási minőségirányítási rendszerben található meg. Jelen tanúsítási program az irányítási rendszer részét képezi.

Jelen tanúsítási séma által lefedett bizalmi szolgáltatások, valamint hozzá kapcsolódó bizalmi termékek:

- Elektronikus aláírás
- Elektronikus bélyegző
- Archiválási szolgáltatás
- Elektronikus időbélyegző
- Weboldal hitelesítés
- Elektronikus aláíró termék
- Elektronikus aláíró rendszer

3 Követelmények

Standard dokumentumok

Jelen termék megfelelésgégi értékelési séma alapján tanúsított bizalmi szolgáltatásra a következő kötelező érvényű alap dokumentumok szükségesek:

Bizalmi szolgáltatásokra:

- ETSI EN 319 401
- ETSI EN 319 411-1
- ETSI EN 319 411-2
- ETSI EN 319 412-1
- ETSI EN 319 412-2
- ETSI EN 319 412-3
- ETSI EN 319 412-4
- ETSI EN 319 412-5
- ETSI EN 319 421
- 24/2016. (VI.30.) BM rendelet
- 1/2018. (VI.29) ITM rendelet
- ETSI TS 119-511

Elektronikus aláíró termékek és rendszerek:

- ETSI TS 119 101
- CEN-EN 419 241-1

Irányadó dokumentumok

Jelen termék megfelelőségi értékelési séma alapján tanúsított bizalmi szolgáltatásokra és termékekre a következő irányadó dokumentumok szükségesek:

- Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete

4 Rendelkező hivatkozások

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

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

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

ISO/IEC 17067:2013 Megfelelőségértékelés. A terméktanúsítás alapjai és útmutató a terméktanúsítási rendszerekhez

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

Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete

5 Szakkifejezések és meghatározások

bizalmi szolgáltatás: rendszerint díjazás ellenében nyújtott, az alábbiakból álló elektronikus szolgáltatások:

- elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők vagy elektronikus időbélyegzők, ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatások, valamint az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy
- weboldal-hitelesítő tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy
- elektronikus aláírások, bélyegzők vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése;

termék: értékelés (tanúsítás) tárgya (szoftver, IT rendszer, szolgáltatás)

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

követelmény: kinyilvánított igény vagy elvárás (szabvány, rendelet)

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

tanúsítás: harmadik fél által kiadott igazolás (tanúsítvány) termékekről vagy szolgáltatásról

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

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

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

alkalmazási területet: az IT terméktanúsítási vagy szolgáltatás terület, amelyre a követelmények vonatkoznak

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

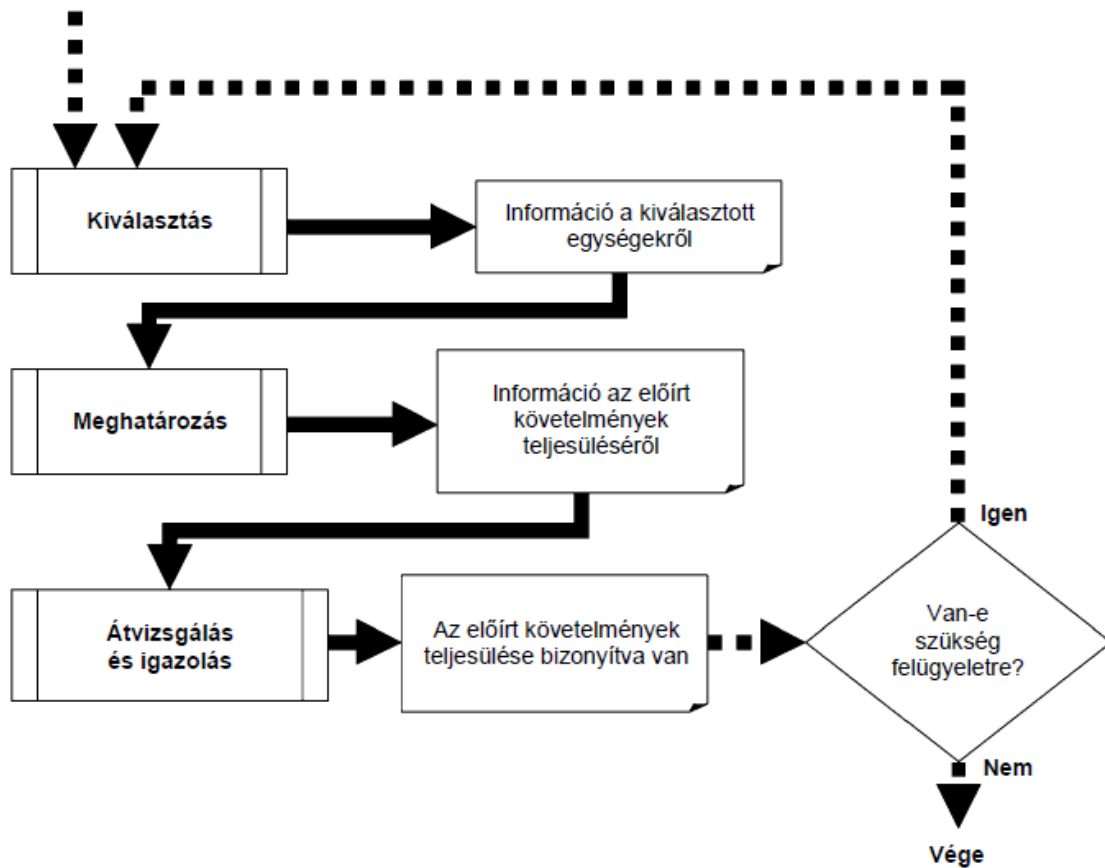
6 A tanúsítást igénybe vevő ügyfélkör ismertetése

Az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete értelmében bizalmi szolgáltatást nyújtó személy vagy szervezet.

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 7. egyedi típus
I.	Kiválasztás	X
II.	Meghatározás e) Egyéb meghatározási tevékenység: dokumentáció, rendszer 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
VI.	Felügyelet audit alkalmazása időközi szoftver verifikálás a tanúsítási jel fenntarthatósága érdekében	X

7.3 Tanúsítási folyamat

A bizalmi szolgáltatások megfelelésértékelési folyamatát az alábbi ábra szemlélteti

Kiválasztásra vonatkozó folyamat

Minden kiválasztási folyamat kérelem benyújtásával kezdődik. Az ügyfél kérelmet nyújt be az bizalmi szolgáltatása tanúsítására. A bizalmi szolgáltatásra külön ajánlatkérő adatlap került meghatározásra.

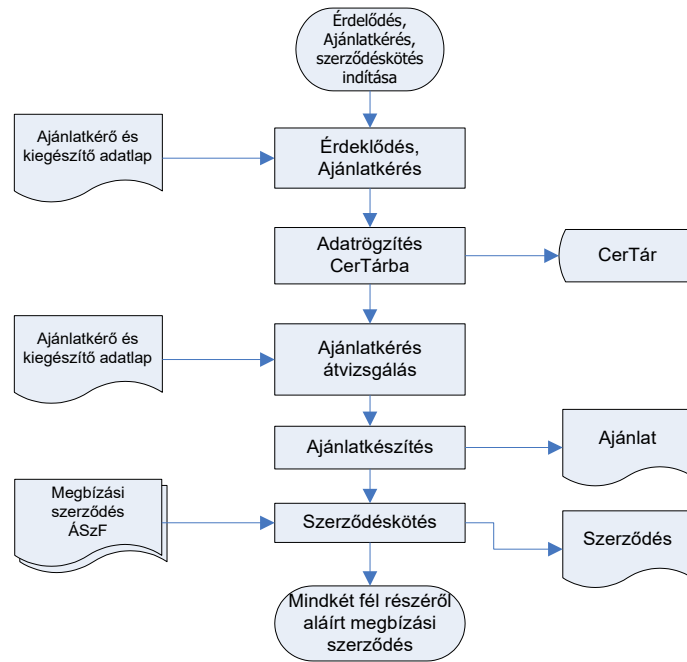
Certop Informatikai Kft. átvizsgálást végez a kérelemre vonatkozóan, amelyről feljegyzéseket készít. Certop Informatikai Kft. gondoskodik arról, hogy:

- a tanúsítási követelmények érthetően legyenek meghatározva, dokumentálva,
- az ügyfél és Certop Informatikai Kft. közötti értelmezési különbségek feloldódjanak
- 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 bitrokozásban legyen az összes információnak vagy előállítsák mindazt az információt vagy egyéb olyan bemenetet, amely az ez

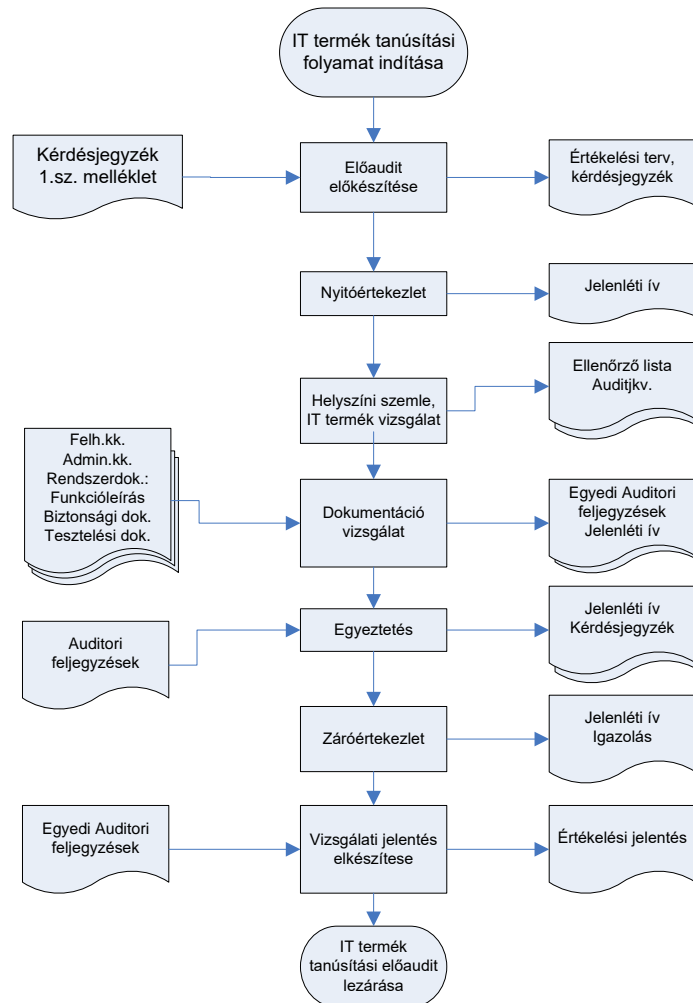
után következő meghatározási funkcióhoz szükséges. Jelen bizalmi szolgáltatás tanúsítás során, mivel mindig egyedi jól meghatározott szolgáltatás kerül értékelésre a kiválasztási eljáráshoz további információ nem szükséges, az ajánlat kiadható.



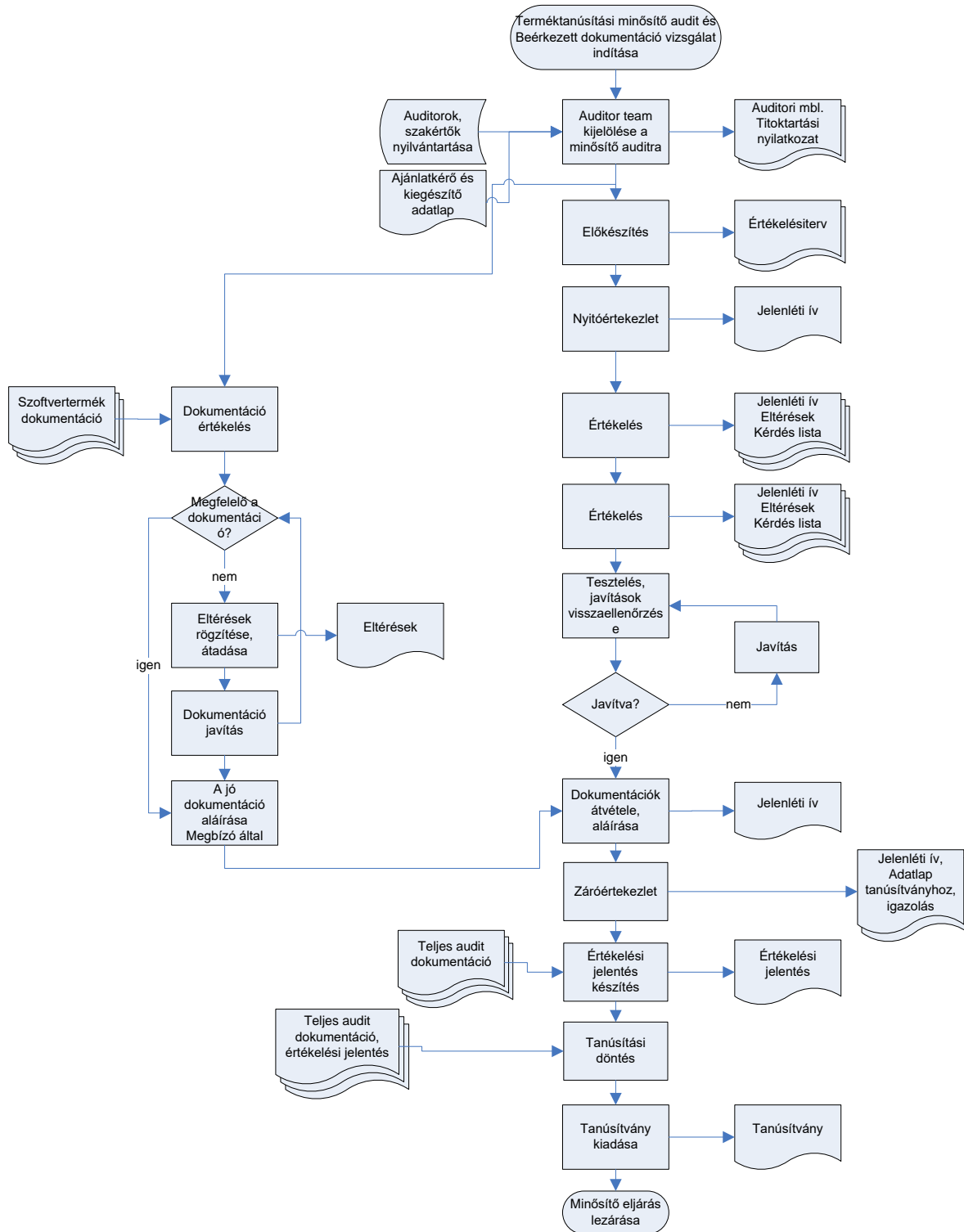
TERMÉKTANÚSÍTÁSI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



Meghatározásra, átvizsgálásra és igazolásra vonatkozó folyamat
Audit 1. szakasza:



Audit 2. szakasza:



Meghatározás

A meghatározás tevékenységeit azért végzi a tanúsító, hogy teljes körű információt alakíthassanak ki arról, hogy a megfelelőségértékelés tárgya (jelen sémába a bizalmi szolgáltatás) teljesíti-e az előírt követelményeket. A meghatározási tevékenység az bizalmi szolgáltatás megfelelőség értékelésnél a dokumentáció és a bizalmi szolgáltatást kiszolgáló rendszer értékelése.

A meghatározási tevékenység két szakaszból áll. Az audit 1. szakaszában megállapításra kerül, hogy a bizalmi szolgáltató kialakította és bevezette-e a bizalmi szolgáltatáshoz szükséges rendszerét. Ez a szakasz a dokumentáció begyűjtésére és értékelésére fókuszál a bizalmi szolgáltató szervezeti szabályzásit és az auditált szolgáltatásait figyelembe véve.

Ezt a fázist csak újonnan létrejött bizalmi szolgáltatónál végzi a tanúsító testület.

Az audit 2. szakasz célja, hogy a tanúsító testület bizonyítékot gyűjtsön és bizonyítást szerezzen arról, hogy bizalmi szolgáltató megfelel az azonosított követelményeket.

A dokumentáció értékelés az az értékelési folyamat, amikor az értékelő megállapítja, hogy a dokumentáció megfelel-e az adminisztratív követelményeknek. Az értékelésnél az értékelő egy kérdésslista alapján ellenőrzi a dokumentáció követelményeit, amelyek a fent rögzített szabványokból következnek. A szabványok közötti kereszthivatkozásokra az értékelő az ETSI által kiadott ellenőrzőlistát használja.

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

Az értékelő az ETSI által kiadott ellenőrzőlistán felül az adott követelményeknek megfelelően kérdésjegyzéket készít. A biztonsági funkciók bemutatását a feltett kérdések alapján az ügyfél végzi. Az értékelő képernyőképekkel, kimeneti fileokkal rögzíti a követelmények prezentálását.

Az értékelőnek az audit során meg kell győződnie arról, hogy a szervezet a bizalmi szolgáltatását a hitelesítési rendjében meghatározottak szerint végzi-e.

Az audit végeztével az értékelő elkészíti az értékelési jelentést.

Értékelési jelentés

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

A Értékelési jelentésben a ETSI szabvány követelmények megfeleléséről, vagy nemmegfeleléséről 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 tanúsítási jel megfelelő használatát külön is rögzíteni kell a jelentésben!

A jogszabállyal 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 megfelelés

A nem megfelelés kategóriák:

- Súlyos eltérés
- Enyhe eltérés

„Súlyos” eltérés – olyan alapvető hiányosság, amelyek a bizalmi szolgáltatás működését egyes elemeiben vagy egészében kérdőjelezi meg. Bizonyos követelmény lényeges vagy részleges hiánya vagy hibája a rendszerben vagy 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 megfelelés „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.
- Értelemszerűen 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) 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 megállapításokat és megbízható módon bizonyítást nyer, hogy az bizalmi szolgáltatásra vonatkozó követelmények teljesülnek-e. Ezután meghozza a tanúsítási döntést.

A tanúsítási döntést alvállalkozásba soha nem adjuk ki. A tanúsítási döntést hozó személyt munkaszerződéssel vagy egyéneként 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 bizalmi szolgáltatás 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 lefolytatni a felügyeleti auditot a tanúsítvány visszavonásra kerülhet.

Igazolás

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

Az okirat tartalmaz minden olyan szakma-specifikus jellemzőt, amely az adott tanúsított terméket vagy szolgáltatást 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 megfelelés 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 24 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, lejárta, 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.

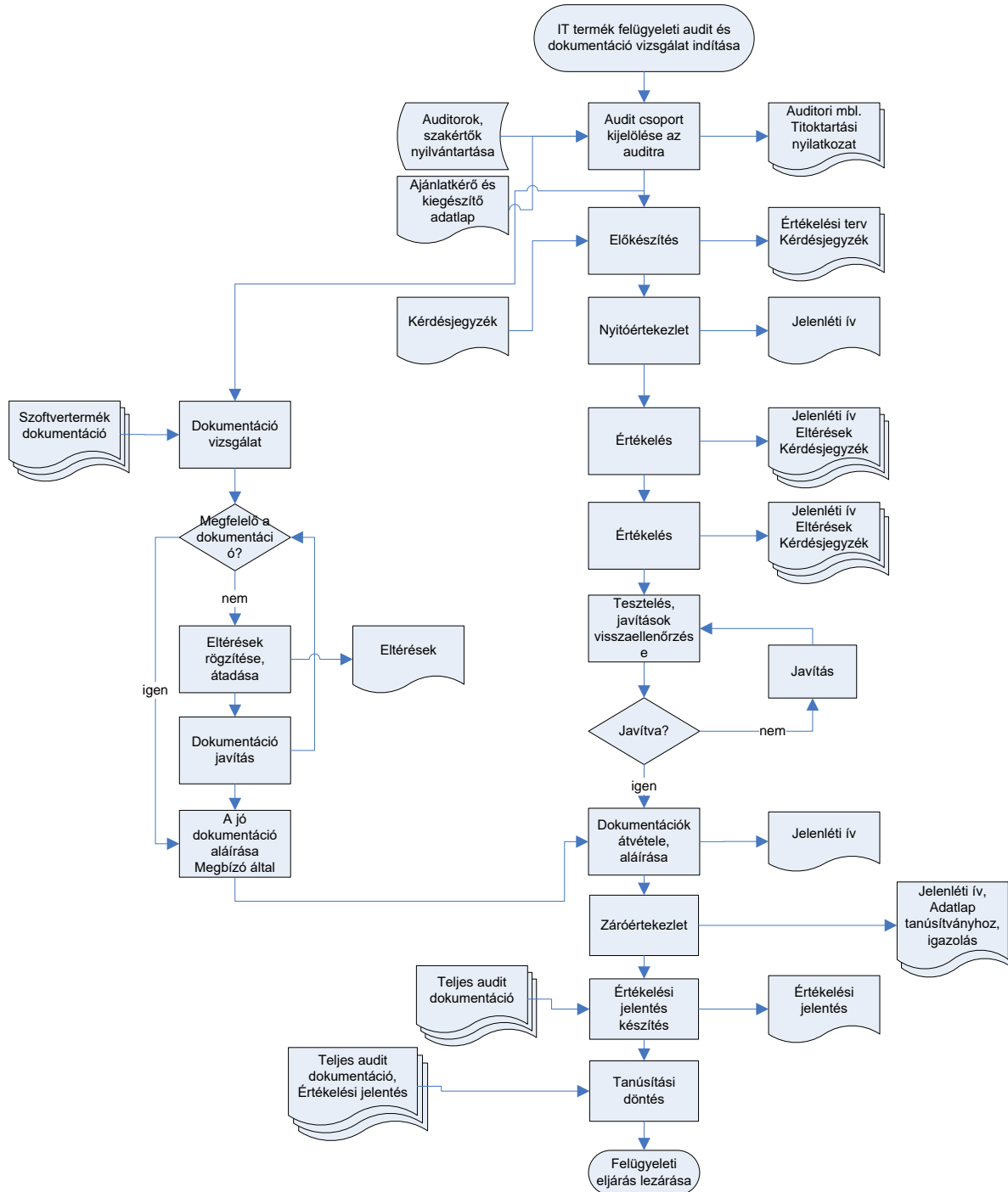
- A tanúsítási jel a Certop logójából, „Tanúsított termék” feliratból és a tanúsított szabvány/követelmény megnevezéséből és egy körívből áll.
- A sikeres tanúsítás után elektronikus formában a tanúsított szervezet rendelkezésére bocsátott tanúsítási jel arányosan nagyítható vagy kicsinyíthető oly mértékben,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



9 Felügyeleti tevékenység

Az előre egyeztetett kötelező felügyeleti auditnak a minősítő/megújító audit utolsó napjától számított lehetőség szerint 12 hónapos időintervallumba kell esnie. Certop Informatikai Kft. a követelmények teljesülését és az IT terméken végrehajtott fejlesztéseket, változtatásokat értékeli. A termékben bekövetkező változásokat haladéktalanul jelenteni kell a Certop informatikai Kft.-nek. A felügyeleti audit eredménye alapján Certop Informatikai Kft. dönt a tanúsított státusz fenntarthatóságáról.

A felügyeleti auditot folyamatát az alábbi ábra szemlélteti:



10 Személyzet, alvállalkozó, eszközök, dokumentumok

Az bizalmi szolgáltatás megfelelőségértékelést külső és belső humán erőforrásokkal végzi a Certop Informatikai Kft. Magyarországon kevés bizalmi szolgáltató üzemel, ezért a projektek erőforrástervezését előre nem lehet meghatározni.

Minden beérkező kérelemre a tanúsító egyedileg értékeli és a meghatározási fázisban dönti el, hogy kell-e bevonnia alvállalkozót. Amennyiben alvállalkozó kerül bevonásra, akkor az alvállalkozónak meg kell felelni a 9. Alvállalkozás eljárás utasításban rögzítetteknek.

Lehetőséghez képest próbáljuk belső erőforrással megoldani az bizalmi szolgáltatás 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 vagy szolgáltatás tervezést, gyártást, üzembe helyezést, forgalmazást, karbantartást
- nem nyújt termékkel vagy szolgáltatással összefüggő tanácsadói tevékenységet

A tanúsítási döntést kizárólag belső személyzet hozza meg.

A Certop Informatikai Kft. az bizalmi szolgáltatás megfelelőség értékelésbe alvállalkozót nem von be.

Az bizalmi szolgáltatás tanúsítás mindig az ügyfél környezetében történik, ezért saját eszközök igénybevételére 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. Belsősök 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 értékelésben részt vevő szakemberek (vagy az értékelő csoport) meg kell felelniük 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 bizalmi szolgáltatásról, 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 kérelem. Valamennyi 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 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 aláíratjuk 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 szervezetünknel 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 bizalmi szolgáltatás 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.