



TERMÉK MEGFELELŐSÉG ÉRTÉKELÉSI SÉMA
(Tanúsítási program)

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST BIZTOSÍTÓ SZOFTVEREK
TANÚSÍTÁSÁHOZ
(Iratkezelés és másolatkészítés)

CERT-ISZ01

A séma tulajdonosa:

Certop Informatikai Kft.

Kiadás dátuma:

2016. augusztus 23.

Módosítás dátuma:

2024. július 1.

Változat száma:

4

Jóváhagyta:

Keszthelyi 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	5
6	A TANÚSÍTÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFÉLKÖR ISMERTETÉSE	6
7	A TANÚSÍTÁS SORÁN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA.....	6
7.1	ÁLTALÁNOS TANÚSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	6
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	17
13	SZERZŐDÉS AZ ÜGYFÉLLEL	17
14	BIZALMAS ÜGYKEZELÉS	17
15	PANASZKEZELÉS	17
16	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	18

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:	Keszthelyi 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:	1115 Budapest, Keveháza u. 1-3.
Tel./fax száma:	+36-70-397-1001
E-mail címe:	keszthelyi.daniel@it.certop.com
Honlap címe:	it.certop.com
Levelezési címe:	1388 Budapest 62. Pf.: 73.
Tanúsításért felelős vezető e-mail címe:	keszthelyi.daniel@it.certop.com

2 A tanúsítási program szköpja

Jelen CERT-ISZ 01 azonosítóval jelölt tanúsítási program (séma) célja a közfeladatokat ellátó szerveknél alkalmazott elektronikus ügyintézés biztosító iratkezelő szoftverek 3/2018 BM rendelet szerinti informatikai termék és másolat-készítő rendszer megfelelőségértékelésének szabályzása és az ISO/IEC 17065 követelményszabvány szerint kialakított szabályzási környezetet kiegészítése.

A tanúsítási programban nem részletezett szabályzások, folyamatok, felelőségek 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 megfelelőségi értékelési séma alapján tanúsított iratkezelő szoftver termékekre a következő kötelező érvényű alap dokumentumok szükségesek:

- 3/2018. (II.21.) BM rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

Jelen termék megfelelőségi értékelési séma alapján tanúsított papíralapú dokumentumról elektronikus úton történő másolat készítő rendszerre a következő kötelező érvényű alap dokumentumok szükségesek:

- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól III. fejezet a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályai
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

Irányadó dokumentumok

Jelen termék megfelelőségi értékelési séma alapján tanúsított iratkezelő és másolatkészítő termékekre a következő irányadó dokumentumok szükségesek, amelyek jelenleg nem kötelező érvényűek:

- szeusz.gov.hu

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

5 Szakkifejezések és meghatározásuk

iratkezelő szoftver: az iratkezelési alapfolyamatot támogató olyan informatikai alkalmazás, amely alapfunkcióját tekintve az e rendeletben foglalt iratkezelési műveleteket vagy azok egy részének végrehajtását támogatja, függetlenül attól, hogy ezek mellett egyéb funkciókat is ellát

másolatkészítő rendszer: a másolatkészítés során alkalmazott hardver, szoftver, valamint ezek együttese

termék: 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

szakértő: Az a személy, aki az auditor munkáját támogatja államigazgatási kérdésekben

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 megfeleléseértékelés 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

A 3/2018. (II.21.) BM rendelet szerinti tanúsítást általában azok a szoftverfejlesztők veszik igénybe, akik a közfeladatot ellátó szervezeteknek iratkezelő szoftvert fejlesztenek. 1995. évi LXVI. a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló törvény 9. § (2) értelmében:

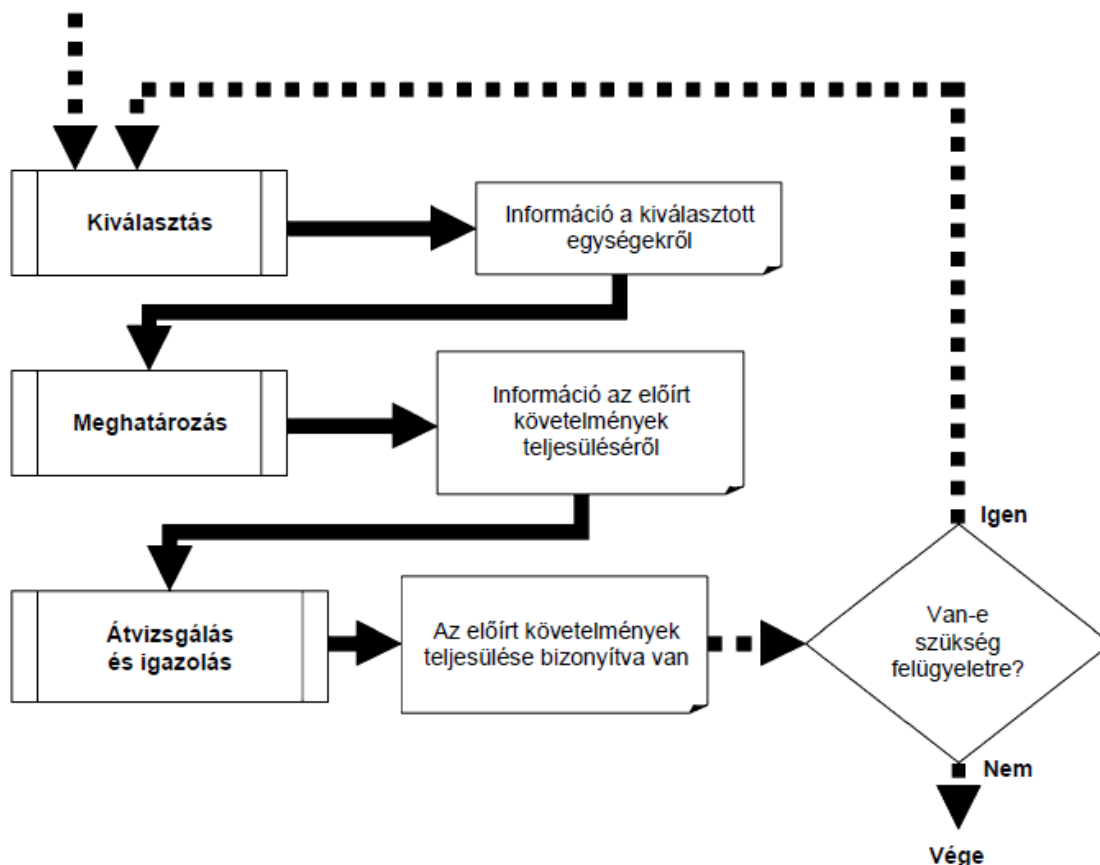
„Elektronikus iratkezelés esetén a közfeladatot ellátó szerv kizárólag olyan iratkezelési szoftvert alkalmazhat, amely a külön jogszabályban meghatározott követelményeknek megfelel és tanúsítvánnyal rendelkezik.”

A másolatkészítő rendszer tanúsítását közfeladatot ellátó szervezetek veszik igénybe.

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: szoftver verifikáció	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

Az iratkezelő szoftver megfelelésértékelési folyamatát az alábbi ábra szemlélteti

Kiválasztásra vonatkozó folyamat

Minden kiválasztási folyamat kérelem benyújtásával kezdődik. Az ügyfél kérelmet nyújt be az iratkezelő szoftverre tanúsítására.

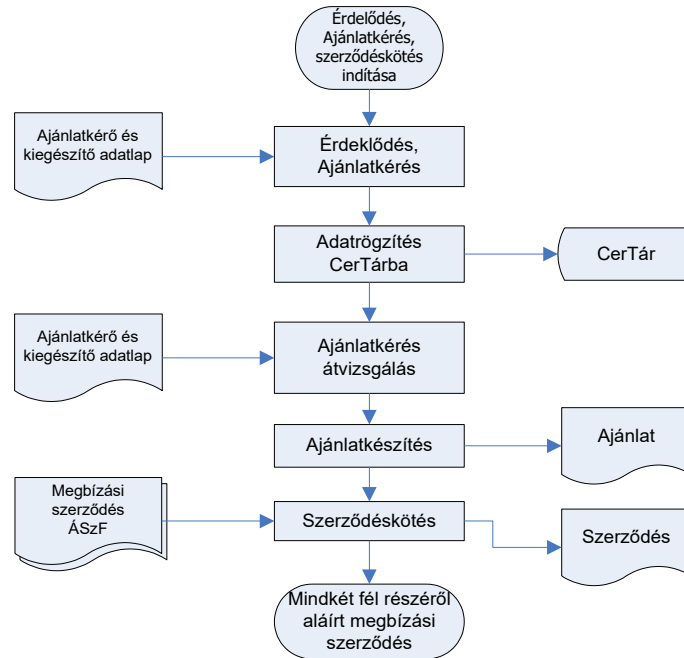
Certop Informatikai Kft. átvizsgálást végez a kérelemre vonatkozóan, amelyről feljegyzéseket készít. Certop Informatikai Kft. gondoskodik arról, hogy:

- 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.

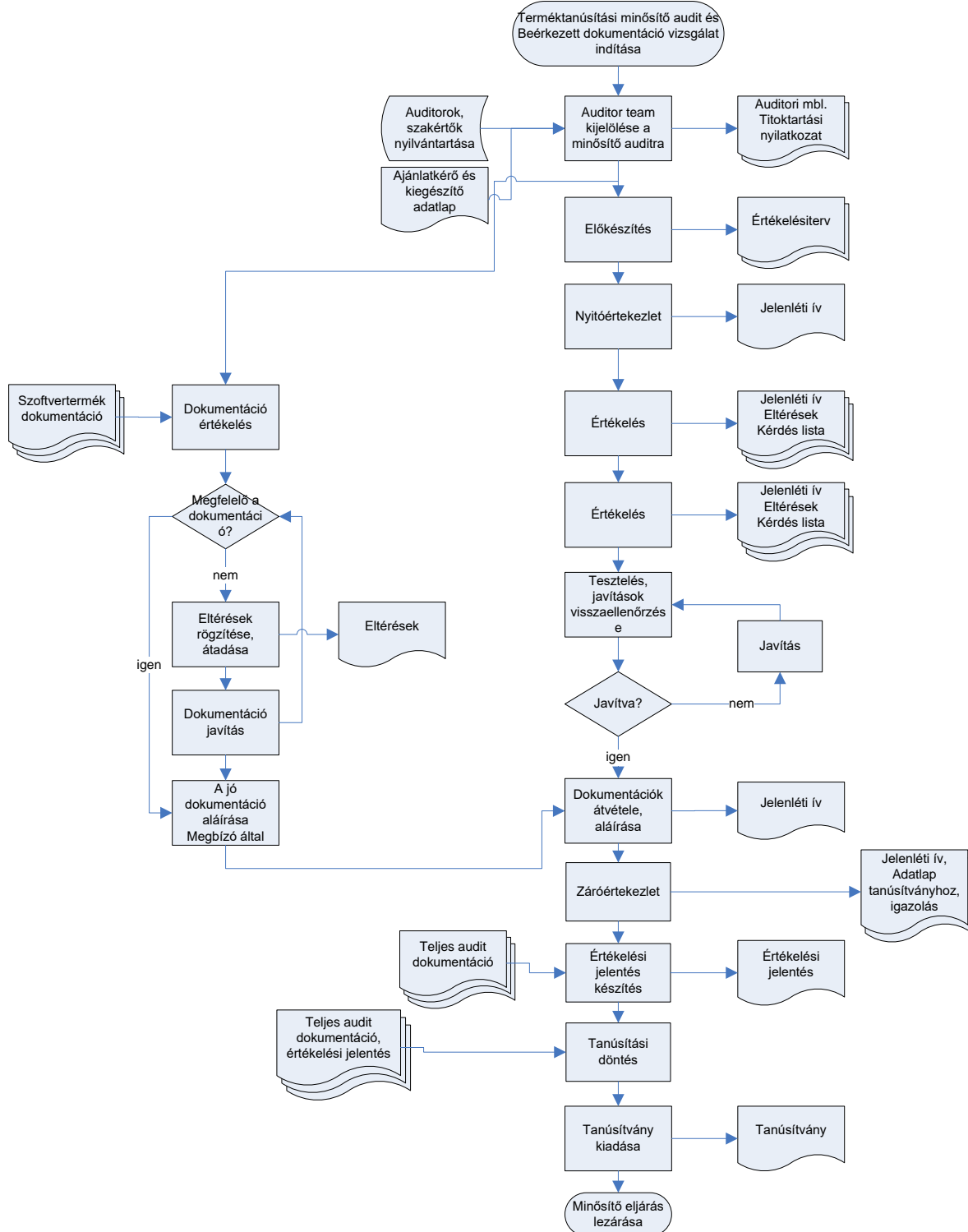
A Certop Informatikai Kft. megtagadja a tanúsítás vállalását, amennyiben nem áll rendelkezésre a vállalandó tanúsítási tevékenységhez szükséges bármilyen kompetencia, képesség vagy jártassága.

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 iratkezelő szoftver tanúsítás során, mivel mindig egyedi szoftvertermék kerül értékelésre a kiválasztási eljáráshoz további információ nem szükséges, 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 a szoftver és/vagy a rendszer) teljesíti-e az előírt követelményeket. A meghatározási tevékenység az iratkezelő szoftver megfelelőség értékelésnél a szoftver verifikáció.

- A szoftver verifikáció az az értékelési folyamat, amikor az értékelő megállapítja, hogy a szoftver megfelel-e a funkcionális követelményeknek. Az értékelésnél az értékelő egy kérdéslista alapján ellenőrzi a szoftver funkcionális követelményeit, amelyek a 3/2018. (II.21.) BM és/vagy 451/2016. (XII. 19.) az elektronikus ügyintézés részletszabályairól III. fejezet a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályai Korm. rendeletből következnek. Az értékelő az alábbi értékeket határozhatja meg egy követelménnyel kapcsolatban:
- Megfelelt
- Részben felelt meg
- Nem felelt meg
- Nem értelmezhető az adott követelménypont

Az értékelés menete:

- értékelési terv készítése
- a követelményeket lefedő értékelői bizonyítékok gyűjtése
- az értékelői bizonyítékok kiértékelése
- megfelelőségek/nem megfelelőségek megállapítása, jelentés készítés

Az értékelő a követelményeknek megfelelően kérdésjegyzéket készít. A 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 is, hogy az ügyfél nyilvántart minden tanúsított termékkel kapcsolatos panaszt, illetve meg kell vizsgálnia a panaszok rendezésére tett intézkedéseket.

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 2 eredeti példányban elkészíteni, melynek egy példánya a megbízó szervezetet illeti.

A Értékelési jelentésben a jogszabály követelmények megfelelőségéről, vagy nemmegfelelőségéről 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 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. 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, például 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) 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 iratkezelő szoftverre 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 iratkezelő szoftver 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 megfelelőségről (tanúsítvány), amely a legmegfelelőbb módon juthat el a lehetséges felhasználókhoz. 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 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 megfelelésértékelési 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. diszkrecionális 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 felületei 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 megfelelésére 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.

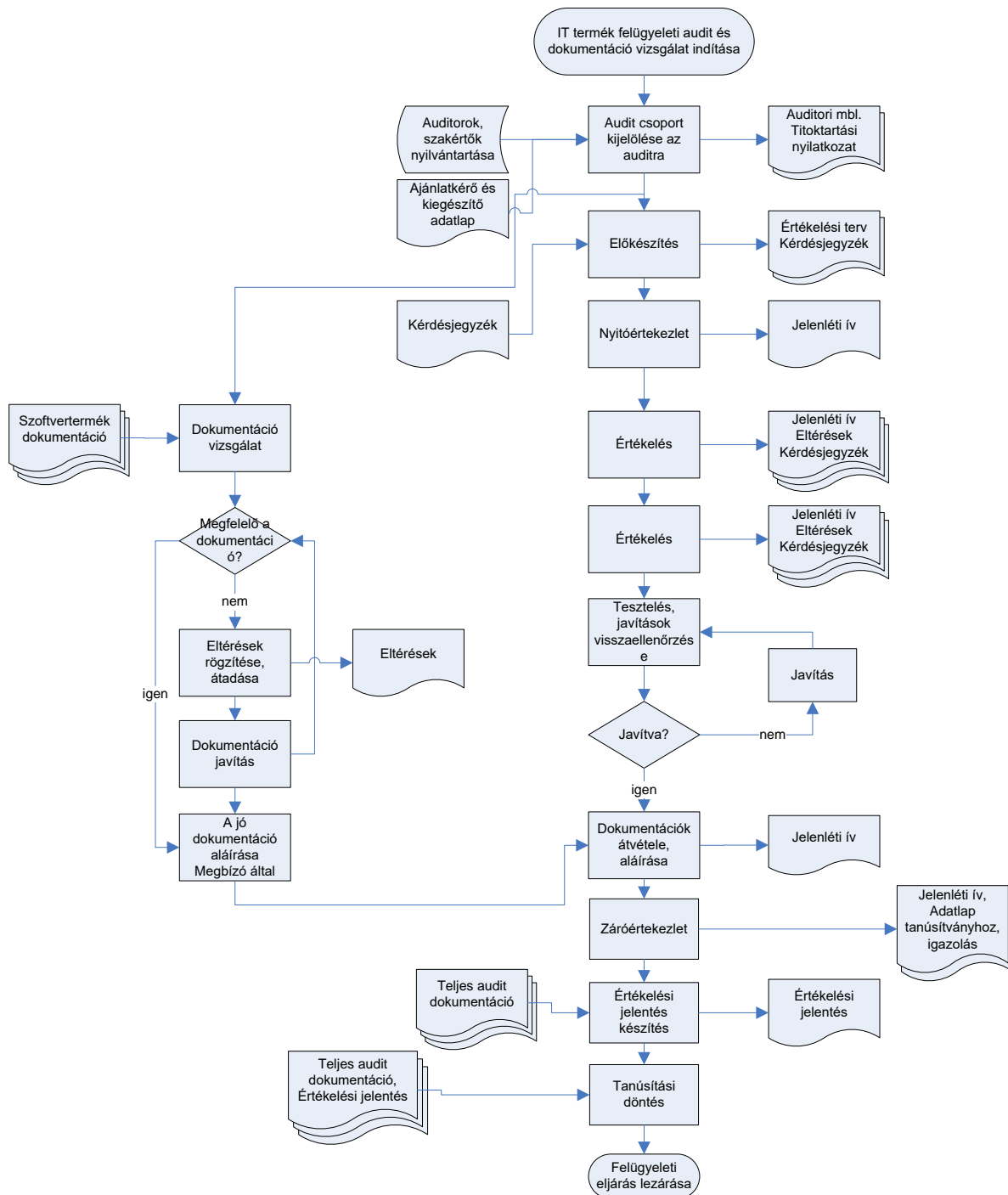
- A tanúsítási jel a Certop logójából, „Tanúsított termék” feliratból és a tanúsított szabvány/követelmény megnevezéséből és egy körívből áll.
- A sikeres tanúsítás után elektronikus formában a tanúsított szervezet rendelkezésére bocsátott tanúsítási jel arányosan nagyítható vagy kicsinyíthető oly mértékben, 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

Az évente sorra kerülő előre egyeztetett kötelező felügyeleti auditnak a minősítő/megújító audit utolsó napjától számított lehetőség szerint 12 és 24 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 iratkezelő szoftver megfelelőségértékelést külső és belső humán erőforrásokkal végzi a Certop Informatikai Kft. Lehetőséghez képest próbáljuk belső erőforrással megoldani az iratkezelő szoftver 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 belsős személyzet hozza meg.

A Certop Informatikai Kft. az iratkezelő szoftver megfelelőség értékelésbe alvállalkozót nem von be.

Az iratkezelő szoftver 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 belsős, 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 iratkezelési értékelésben részt vevő szakemberek (vagy az értékelő csoport) megfelelnek az alábbi követelményeknek:

- legalább középfokú informatikai végzetéssel
- legalább 2 év iratkezelési gyakorlattal rendelkeznek

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 iratkezelő szoftverről, 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.

A Certop Informatikai Kft.-nek jogszabályi (kijelölési) kötelessége a tanúsítvány kiadását, módosítását, felfüggesztését, visszavonását 8 napon belül lejelenteni a Belügyminisztériumnak, aki naprakész nyilvántartást vezet 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 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 iratkezelő szoftver 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.