

# **A TechTeamer Kft. Szolgáltatási Kivonata**

**Fokozott biztonságú elektronikus aláírás elhelyezéséhez**

Kivonat száma	D30
Verzió	v0
Hatálybalépés dátuma	2019.01.31

## 1. Általános információ

Jelen dokumentum célja, hogy egy tömör, jól átlátható tájékoztatást adjon a TechTeamer Kft. (továbbiakban „Szolgáltató”) által nyújtott elektronikus aláírás elhelyezése bizalmi szolgáltatáshoz (továbbiakban „Szolgáltatás”).

A Szolgáltatás részletes ismertetése, működési és szabályai az alábbi dokumentumokban találhatóak meg:

- Bizalmi Szolgáltatási Rend
- Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat
- Általános Szerződési Feltételek
- Adatvédelmi Tájékoztató

Fenti dokumentumok a Szolgáltató következő internetes címén érhetőek el: <https://bizalmiszolgáltatatas.facekom.net>

E dokumentum a Szolgáltató szolgáltatásaira vonatkozó eljárási és működési szabályok, és ajánlások kivonatát tartalmazza. Jelen kivonat egy tájékoztató a szolgáltatás ügyfeleinek, használóinak és minden a szolgáltatási körben nem szereplő a szolgáltatások segítségével létrehozott elektronikus aláírások ellenőrzésében érintett felek számára. A kivonat ismerete nem mentesít a kivonatolt szabályzatok és szerződés megismerésétől.

Jelen dokumentum érvényes a hatálybalépés dátumától, a dokumentum módosításáig, vagy visszavonásáig.

A Szolgáltató felügyeleti szerve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: Bizalmi felügyelet). Szolgáltató bizalmi szolgáltatásait 2019.01.31-én jelentette be a Bizalmi felügyeletnek, mint nem minősített bizalmi szolgáltató.

A Bizalmi Felügyelet elérhetősége: <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign2016/>

Partner alatt értjük a szolgáltatóval szerződésben álló pénzügyi vállalkozást, pénzforgalmi intézményt, elektronikuspénz-kibocsátó intézményt, aki az Ügyfelei számára felkínálja a Szolgáltatást.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Ügyfele részére csak és kizárólag olyan dokumentumokhoz nyújtja, amelyet a Partnere Ügyfele részére felkínált aláírásra.

Az Ügyfelek a Partner rendszerébe integrált, speciálisan erre a célra kialakított informatikai szolgáltatás igénybevételével köthetik meg a szerződéseiket.

A pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozóan a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

### 1.1. Szolgáltató adatai

Cégnév:	Techteamer Kft.
Cégjegyzékszám:	01-09-962028
Székhely:	1015 Budapest, Szabó Ilonka utca 9.
Internetes cím:	<a href="https://bizalmiszolgáltatatas.facekom.net">https://bizalmiszolgáltatatas.facekom.net</a>
Adatvédelem:	<a href="https://bizalmiszolgáltatatas.facekom.net">https://bizalmiszolgáltatatas.facekom.net</a>

### 1.2. Bizalmi szolgáltatás

A Szolgáltató az alábbi bizalmi szolgáltatást nyújthatja a bizalmi szolgáltatási ügyfelei (továbbiakban: ügyfél) részére:

Az eIDAS rendelet 3. cikk 16. a) pontja szerinti elektronikus aláírás elhelyezése. A Szolgáltató által elhelyezett elektronikus aláírás fokozott biztonságú elektronikus aláírásnak minősül.

A Szolgáltató nem bocsát ki tanúsítványokat az általa nyújtott bizalmi szolgáltatás keretei között.

### 1.3. Jogszabályi hivatkozások

- 910/2014/EU Európai Parlament és a Tanács rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: eIDAS)
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (továbbiakban: E-ügyintézési tv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 24/2016 (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről
- 470/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet a bizalmi felügyelet által vezetett nyilvántartások tartalmáról és a bizalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentésekről
- 137/2016 (VI. 13.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés céljára felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz

A Szolgáltató köteles a saját mindenkori szabályzatainak (ÁSZF, Szolgáltatási szabályzat, Bizalmi Szolgáltatási Rend) megfelelően a Szolgáltatásait nyújtani, megfigyelve a mindenkori magyar és Uniós törvényeknek és a magyar jogrendszernek.

## 2. Vitás ügyek rendezése

A Szolgáltatónak és ügyfeleinek a Szolgáltatással összefüggő vitáikat mindenkor meg kell kísérelni békés úton – peren kívül – tárgyalások útján rendezni.

Bizalmi szolgáltatással összefüggő panasz vagy jogvita esetén az ügyfél békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat. Felek jogosultak viták rendezése céljából békéltető testülethez fordulni, melynek részleteit a szolgáltatási szabályzat tartalmazza.

## 3. Vis major

A "vis major" a Szolgáltató érdekkörén kívül álló olyan, előre nem látható eseményt jelent, amely a Szolgáltatással összefüggésben következik be, a Szolgáltatás ésszerű teljesítését akadályozza, a Szolgáltató ellenőrzésén kívülálló, általa elháríthatatlan. "Vis major" esetében a Szolgáltatónak haladéktalanul tájékoztatnia kell Ügyfeleit és Partnereit a vis majorral összefüggő késedelem okairól.

## 4. Bizalmi szolgáltatás - elektronikus aláírás elhelyezése

### 4.1. Személyazonosság ellenőrzése

A Partner a saját rendszerében végrehajtja a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben (továbbiakban „Pmt.”) meghatározott ügyfél-átvilágítási intézkedéseket az általa üzemeltetett - általában FaceKom VideoChat típusú - auditált elektronikus hírközlő eszközzel. Amennyiben az ügyfél-átvilágítási intézkedés sikeres volt, úgy a Partner a Szolgáltató informatikai integrációján keresztül, biztonságos csatornán a Szolgáltató informatikai rendszerébe átadásra kerülnek a következő információk:

- i) Ügyfél személyazonosság igazolására használt hatósági igazolványban foglalt adatai, az igazolvány érvényességi ideje és száma;
- ii) Az ügyfél-átvilágítás adatai és az ügyfél-átvilágítás eredménye;
- iii) Ügyfél azonosítására használt adata (felhasználóneve) a Partner informatikai rendszerében;
- iv) Ügyfél második faktoros azonosításra használt az ügyfél-átvilágítás alatt validált csatornájának azonosítója (telefonszám).

### 4.2. Az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata

A Szolgáltató az Ügyfél személyazonosságának ellenőrzésére a Partner, mint harmadik fél által végzett 45/2018. MNB rendeletnek megfelelő, pozitív eredménnyel zárult ügyfél-átvilágítását fogadja el és veszi át. Melynek része a személyazonosító okmányok Pmt. szerinti ellenőrzése, illetve az abban foglalt adatok rögzítése és adatigénylésre jogosult nyilvántartás alapján való ellenőrzése.

A Szolgáltatás igénybevételéhez az Ügyfélnek a Szolgáltató rendszerébe történő belépését követően - a bizalmi szolgáltatás megkezdését megelőzően - a visszakereshetőség biztosításával el kell fogadnia a következőket:

- i) Az aktuális Általános Szerződési Feltételeket;
- ii) Az aktuális Adatvédelmi Tájékoztatót;
- iii) Az aktuális Bizalmi Szolgáltatási Rend-et.

Ezen nyilatkozatok megtételével az Ügyfél a Szolgáltatóval szolgáltatási szerződést köt bizalmi szolgáltatás nyújtására. A Szolgáltató bizalmi szolgáltatást képviselő személynek nem nyújt.

### 4.3. Ügyfél oldali aláírás

Az aláírás és annak menete egy összetett, több lépéses folyamat, ami az Ügyfél Applikációja és a Szolgáltató szervere között zajlik. Az Aláírási folyamat három fázisból áll, melyek a következők:

- i) M1: Első, aláírással kapcsolatos üzenetküldés az Applikáció és a Szolgáltató szervere között;
- ii) Kétfaktoros autentikáció;
- iii) M2: Második, aláírással kapcsolatos üzenetküldés az Applikáció és a Szolgáltató szervere között;

Az aláírási folyamat csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél végigolvasta (kötelezően végig görgette) a Felkínált Dokumentumot. Ezután aktiválódik az “Aláírás gomb”, aminek megnyomásával elkezdődik az aláírási folyamat.

Az első fázis során aszimmetrikus kulcspár, azaz az Ügyfél Applikációja egy RSA-2048 algoritmusnak megfelelő "publikus" és "privát" kulcspárt generál.

A második fázis során megtörténik a kétfaktoros autentikáció. A Szolgáltatói oldal szervere fogadja az első fázisban generált üzenetet, és generál egy verifikációs kódot, amit SMS-ben kiküld az Ügyfél előzőleg a Partner által ellenőrzött telefonszámára.

Az Ügyfél az Applikáción keresztül a kétfaktoros autentikációs képernyőn megadja a következő autentikációs adatokat:

- i) Az Ügyfél Partner rendszerében használt felhasználóneve;
- ii) Az Ügyfél Partner rendszerében használt jelszava;
- iii) Az SMS-ben kapott verifikációs kód (TOKEN).

Az applikáció HTTPS titkosított csatornán elküldi az autentikációs adatokat a Szolgáltató szerverének ellenőrzésre. A Szolgáltató ellenőrzi TOKEN az adott ügylethez való megfelelését, valamint a Partner rendszerében biztonságos csatornán keresztül ellenőrzi a felhasználónév és jelszó egymáshoz tartozását és a felhasználói fiók érvényességét. Esetleges elgépelés esetén az Ügyfélnek lehetősége van újra próbálkozni a TOKEN lejáratáig. Sikeres ellenőrzés után az Applikáció folytatja az aláírási folyamatot.

A harmadik fázis során az applikáció előállítja az ügyfél aláírásának törzsét alkotó - a Szolgáltatási Rendben részletezett - struktúrát. Ezt követően a Szolgáltatási Rendben részletezettek szerint megtörténik a második, aláírással kapcsolatos üzenetküldés, időbélyegzés.

#### 4.4. Aláírás ellenőrzése

A Szolgáltató elvégzi az Ügyfél aláírásának ellenőrzését a Szolgáltatási Rendben szabályozott módon.

#### 4.5. Szolgáltató általi véglegesítés

A Szolgáltató a Felkínált Dokumentum alapján - azt változatlanul felhasználva - létrehozza az Aláírt Dokumentumot, amit a Szolgáltató számára a saját nevére előzőleg kiállított, érvényes, minősített elektronikus bélyegző tanúsítvánnyal bélyegez és minősített időbélyeggel látja el, amely aláírásnál a vizuális reprezentáció részeként feltüntetve az ügyfél JSON aláírás hash értékét, és az ügyfél felhasználónevét. Ezt követően a Szolgáltató az Applikáción keresztül:

- i) Felajánlja letöltésre az Aláírt Dokumentumot és ennek letöltését naplózza.
- ii) Letölti az Ügyfél eszközére az Aláírási Csomagot, így a folyamat összes lépése és azok ellenőrzése az Ügyfél számára is elvégezhető.

Fenti lépéssel véget ért az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata.

#### 4.6. Archiválás és tárolás

Amennyiben az Ügyfél az Applikáción keresztül igénybe veszi a Szolgáltatást akkor az Ügyfél Applikációt futtató informatikai eszközére az Aláírási Csomag kerül letöltésre.

A jogszabályi követelményeknek megfelelően az elektronikus aláírási folyamat során keletkező Aláírási Csomagot a Szolgáltató köteles megőrizni és a megfelelő belső eljárásrendek alapján archiválni, illetve a jogszabályok által meghatározott tárolási idő elteltével azokat fizikailag is törölni.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatással kapcsolatban keletkezett vagy megszerzett adatokat a jogszabályokban - különösen a pénzügyi, adatvédelmi és könyvelési jogszabályokban - előírt kötelező megőrzési idő elteltével köteles törölni.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem nyújt minősített bizalmi szolgáltatást, illetve, hogy a jelen Szolgáltatási Rend szerinti Szolgáltatás keretében nem kerül sor tanúsítvány kibocsátásra, az E-ügyintézési tv. 84. § szerinti 10 éves megőrzési időt nem általánosan, csak a jelen Szolgáltatási Rend és a szolgáltatási szabályzat 5.3. pontjában körülírt napló-komponensek esetén köteles alkalmazni.

## 5. Ellenszolgáltatás

A Szolgáltató Szolgáltatást az Ügyfél részére díjmentesen nyújtja.

## 6. eIDAS megfelelés

Az eIDAS rendelet (EU 910/2014) 26. cikk követelményei az ügyfél fokozott biztonságú elektronikus aláírásával szemben:

### 6.1. Kizárólag az aláíróhoz köthető

A Partner az ügyfél-átvilágítás során meggyőződik az Ügyfél személyazonosságáról. Az ekkor kialakított két külön faktor egyenként és kizárólag az aláíróhoz köthető.

### 6.2. Alkalmas az aláíró azonosítására

Az Aláírási Csomag tartalmazza az ügyfél az ügyfélhez egyedileg köthető felhasználónevét és a kétfaktoros autentikáció adatait.

### 6.3. Olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat;

Az aláírás létrehozásához használt adat csak az Ügyfél rendelkezésére álló eszközön futó Alkalmazás számára ismert az aláírás pillanatában. Az adat egy véletlenszerűen generált publikus és privát kulcspár (RSA 2048).

Az aláírás során használt minősített időbélyegek sorrendisége alapján kijelenthető, hogy ez az adat a Szolgáltató rendelkezésére csak az aláírás elkészülte után, ellenőrzési célból vált ismertté.

A kulcspár ismételt felhasználására nincs lehetőség, minden aláírási folyamathoz új kulcspár kerül létrehozásra, amit az Applikációba épített automatizmusok biztosítanak.

A Szolgáltató számára ismert publikus kulcsból a privát kulcs nem számítható a jelenkori számítási kapacitásokat alapul véve.

### 6.4. Olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.

Az Ügyfél aláírását reprezentáló hash az Aláírási Csomagból előállítható, az aláírás ideje a minősített időbélyegzők adataiból származtatható. Az Aláírt Dokumentum legkisebb változtatása is eltérő hash értéket eredményez annak újraszámításakor.

Az Aláírt Dokumentumon a Szolgáltató által elhelyezett minősített elektronikus bélyegző biztosítja a Dokumentum eredetének és sértetlenségének bizonyosságát.

Az Aláírt Dokumentumon a Szolgáltató által elhelyezett minősített időbélyeg biztosítja az általa feltüntetett dátum és időpont pontosságát, valamint az adott dátumhoz és időponthoz kapcsolt adatok sértetlenségét.

## 7. Panaszkezelés

A Szolgáltatóval, valamint a Szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszok írásban az alábbi módokon nyújthatók be:

- elektronikus levélben az [ugyfelszolgalat@techteamer.com](mailto:ugyfelszolgalat@techteamer.com) e-mail címre megküldve;

Az Ügyfél panaszát a TechTeamer kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról és intézkedéseiről (indokolással ellátva) írásban tájékoztatja az Ügyfelet a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, és az abban foglaltaknak eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén az Ügyfél jogosult az illetékes békéltető testülethez fordulni, illetve a felügyeletet ellátó Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz.

A Szolgáltató panaszkezelési eljárásának részletes szabályait a TechTeamer Kft. Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely a <https://bizalmiszolgalatas.facekom.net> oldalon érhető el.

## 8. Biztosítási fedezet

A Szolgáltató rendelkezik olyan felelősségbiztosítással, amely kiterjed a Szolgáltató által nyújtott bizalmi Szolgáltatással összefüggésben okozott alábbi károkra és költségekre:

- a) a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek a bizalmi szolgáltatási szerződés megszegésével összefüggésben okozott károkra,
- b) a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek és harmadik személynek szerződésen kívüli okozott károkra,
- c) az E-ügyintézési tv. 88. §-ában foglalt kötelezettségek nem teljesítése miatt a bizalmi felügyeletnél felmerült, az E-ügyintézési tv. 89. §-a szerinti költségekre, és
- d) az eIDAS Rendelet 17. cikk (4) bekezdés e) pontja alapján a bizalmi felügyelet által felkért megfelelésért értékelő szervek eljárásának költségeire, ha azt a bizalmi felügyelet eljárási költségként érvényesíti.

## 9. Adatvédelem

A Szolgáltató és az Ügyfél az egymással való kapcsolatukra és a másik Félre vonatkozó, az üzleti kapcsolat során tudomásukra jutott nem nyilvános információkat kötelesek bizalmasan kezelni.

A Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok, így az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, általános adatvédelemről szóló rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltató honlapján közzétett Adatkezelési tájékoztatóban ad tájékoztatást az adatkezelés részleteiről.

## 10. Megszűnés

A Szolgáltatási Rend a Szolgáltató szolgáltatási tevékenységének befejezésével tekintendő megszűntnek. A Szolgáltató szolgáltatási szabályzata tartalmazza a tevékenység megszűnése esetén alkalmazandó eljárásrendre vonatkozó szabályokat. A szolgáltatási tevékenység megszűnése esetén a Szolgáltatónak teljeskörűen eleget kell tennie a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek. A Szolgáltató köteles a szolgáltatási szabályzatban rendelkezni arról, hogy a szolgáltatási tevékenység megszűnésével összefüggésben a mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltaknak eleget tesz.