

# A MikroCredit Zrt. Bizalmi Szolgáltatási Rend elektronikus aláírás elhelyezéséhez

Szabályzat száma	P13
Verzió	v4
Hatálybalépés dátuma	2019.11.13.

## Változáskövetés

Verzió	Hatálybalépés dátuma	Változás oka
v0	2019.03.25.	Létrehozás
v1	2019.06.29.	Nem valós idejű ügyfélátvilágítás bevezetése
v2	2019.08.21.	Kétfaktoros autentikáció – SMS kód érvényessége
v3	2019.11.04.	Felülvizsgálat
v4	2019.11.13.	Felülvizsgálat

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
1.1 Áttekintés	3
1.2 Dokumentum neve és azonosítása	4
1.3 Tanúsítványok alkalmazhatósága	4
1.4 Szabályzat adminisztráció	4
1.4.1 Szabályzat karbantartása	4
1.4.2 A Szolgáltató kapcsolattartása az ügyfelekkel	4
1.4.3 Szolgáltatási Szabályzat felülvizsgálata	5
1.4.4 A Bizalmi Szolgáltatási Rend jóváhagyása	5
1.5 Bizalmi szolgáltatás és felügyelete	5
1.6 Rövidítések, hivatkozások	5
1.6.1 Rövidítések	6
1.6.2 Jogszabályi hivatkozások	7
1.6.3 Szabványok és műszaki-technikai specifikációk	7
1.6.4 A Szolgáltató nyilvános szabályzatai	8
2. Közzététel és tároló	8
2.1 Bizalmi szolgáltatással kapcsolatos információk közzététele	8
2.2 A tárolókhöz való hozzáférés ellenőrzése	8
3. A személyazonosság ellenőrzésének folyamata	8
3.1 Személyazonosság ellenőrzése	8
3.1.1 Az azonosítási folyamat	8
4. Az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata	9
4.1. Az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata	9
4.2. Ügyfél által elfogadandó dokumentumok	9
4.3. Az aláírás folyamat során alkalmazott időbélyegek	9
4.4. eIDAS megfelelés	10
5. Fizikai, eljárási és személyzeti óvintézkedések	10
5.1 Fizikai óvintézkedések	10
5.1.1 MikroCredit adatközpont	10
5.2 Személyzeti szabályzatok	11
5.2.1 Bizalmi munkakörök	11
5.2.2 Egymást kizáró munkakörök	11
5.2.3 Képzettségre vonatkozó rendelkezések	11

5.2.4 Követelmények és korlátozások az adatközpontban	11
5.3 Biztonsági naplózási folyamatok	11
5.3.1 Ellenőrzési naplózási események	11
5.3.2 Naplófájlok elemzése	11
5.3.3 Naplófájlok tárolásának ideje	12
5.3.4 Naplók központi gyűjtése	12
5.3.5 Naplófájlok védelme	12
5.3.6 Naplófájlok biztonsági mentése	12
6. Technikai biztonsági kontrollok	12
6.1. Archiválás és tárolás	12
6.2 Hálózatbiztonsági óvintézkedések	12
7. Megfelelőség vizsgálat és egyéb értékelések	13
8. Egyéb üzleti és jogi kérdések	13
8.1 Biztosítási fedezet	13
8.2 Üzleti információk bizalmas kezelése	13
8.3 Személyes adatok védelme	13
8.4 Felelősség	13
8.5 Díjak	14
9. Módosítások	14
9.1 A Szolgáltatási Rend módosítása	14
9.2 Hatályosság és megszűnés	14
9.2.1 Hatályosság	14
9.2.2 Megszűnés	14
9.3 Vitás ügyek rendezése	14
9.4 Jogi szabályozás	15
9.5 Jogsabályoknak való megfelelés	15
9.6 Vis maior	15

## 1. Bevezetés

### 1.1 Áttekintés

Jelen dokumentum a MikroCredit Zrt. (továbbiakban: „Szolgáltató”) Bizalmi Szolgáltatási Rendje (a továbbiakban: „Szolgáltatási Rend” vagy „Rend”), amely a Szolgáltatónak az eIDAS 3. cikk 16. a) pontja szerinti következő nem minősített bizalmi szolgáltatására vonatkozik: **elektronikus aláírás elhelyezése**

(a továbbiakban hivatkozva, mint a „**Szolgáltatás**”). A jelen Rend szerinti elektronikus aláírás az eIDAS 26. cikkében meghatározott fokozott biztonságú elektronikus aláírás.

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

A MikroCredit Zrt. bizonyos ügyletek tekintetében lehetővé teszi az ügyfelei számára a szerződéskötés online felületen történő kezdeményezését, és a vonatkozó szerződések online megkötését.

Az ügyfelek a Szolgáltató rendszerébe integrált, speciálisan erre a célra kialakított informatikai szolgáltatás igénybevételével köthetik meg a szerződéseket.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Szolgáltató által nyújtott pénzügyi szolgáltatások felügyelete nem tartozik a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság hatáskörébe, azok felügyelete tekintetében a Magyar Nemzeti Bank rendelkezik hatáskörrel.

## 1.2 Dokumentum neve és azonosítása

Jelen Szolgáltatási Rend teljes neve: **MikroCredit Zrt. Bizalmi Szolgáltatási Rend elektronikus aláírás elhelyezéséhez.**

A Szolgáltatási Rend dokumentum azonosítója és verziószáma a címlapon található.

A Szolgáltatási Rend hatályba lépését és hatályának megszűnését a 9.2. fejezet tartalmazza.

Jelen Rend eleget tesz az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (továbbiakban: E-ügyintézési tv., Eütv), a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 910/2014/EU Rendeletben, a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről szóló 24/2016. (VI.30.) BM rendeletben foglaltaknak, és egyéb jogszabályok előírásainak, valamint megfelel a bizalmi szolgáltatókra vonatkozó általános eljárásrendi követelmények szabályait meghatározó „ETSI EN 319 401 v2.2.1” szabványnak.

## 1.3 Tanúsítványok alkalmazhatósága

A Szolgáltató nem bocsát ki tanúsítványokat az általa nyújtott bizalmi szolgáltatás keretei között. A jelen Rendben hivatkozott fokozott biztonságú elektronikus aláírást az ügyfél kizárólag a Szolgáltatóval történő online szerződéskötés során használja fel.

## 1.4 Szabályzat adminisztráció

### 1.4.1 Szabályzat karbantartása

A Szolgáltatónak a bizalmi szolgáltatási szabályzatokat a belső szabályzatai szerint felül kell vizsgálnia.

### 1.4.2 A Szolgáltató kapcsolattartása az ügyfelekkel

Az Ügyfélkapcsolati Iroda elérhetőségét, nyitva tartását, a Szolgáltatóval való kapcsolattartás módját és az illetékes fogyasztóvédelmi szerv elérhetőségét a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

### 1.4.3 Szolgáltatási Szabályzat felülvizsgálata

A Szolgáltatónak legalább évente egyszer meg kell vizsgálnia a Szolgáltatási Rend, illetve a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat tartalmi és formai megfelelőségét a vonatkozó jogszabályok, előírások és műszaki szabványok tekintetében, és ennek alapján megfelelően módosítani azokat.

### 1.4.4 A Bizalmi Szolgáltatási Rend jóváhagyása

A Szolgáltatási Rend felülvizsgálata, és az elvégzett módosítások jóváhagyása a Szolgáltató belső eljárási szabályai szerint történik.

A jóváhagyás előtt a Szolgáltatónak meg kell vizsgálnia a szolgáltatási szabályzat Szolgáltatási Rendnek való megfelelését.

A hatályba lépés napját a dokumentum címlapja tartalmazza.

A Szolgáltatási Rend új verziójának mindig új verziószámmal kell nyilvánosságra és közzétételre kerülnie a Szolgáltató bizalmi szolgáltatásaival kapcsolatos internetes honlapján, a <https://www.minikolcson.hu> címen.

Az új verzió kötelező érvényű valamennyi bizalmi szolgáltatási Ügyfélre.

## 1.5 Bizalmi szolgáltatás és felügyelete

A Szolgáltató az alábbi bizalmi szolgáltatást nyújthatja a bizalmi szolgáltatási ügyfelei (továbbiakban: ügyfél) részére, a jelen Rend keretein belül:

Az eIDAS rendelet 3. cikk 16. a) pontja szerinti elektronikus aláírás elhelyezése. A Szolgáltató által elhelyezett elektronikus aláírás fokozott biztonságú elektronikus aláírásnak minősül, amelynek az eIDAS 26. cikke alapján az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- a) kizárólag az aláíróhoz köthető;
- b) alkalmas az aláíró azonosítására;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat;
- d) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.

Az eIDAS 25. cikke alapján az elektronikus aláírás joghatása és bírósági eljárásokban bizonyítékként való elfogadhatósága nem tagadható meg kizárólag amiatt, hogy az elektronikus formátumú, illetve nem felel meg a minősített elektronikus aláírásra vonatkozó követelményeknek.

A Szolgáltató felügyeleti szerve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: „Bizalmi Felügyelet”).

A Bizalmi Felügyelet ellátja a Szolgáltató és az általa nyújtott Szolgáltatás felügyeletét, ellenőrzi a Szolgáltatás jogszabályi megfelelőségét.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Szolgáltató által nyújtott pénzügyi szolgáltatások felügyelete nem tartozik a Bizalmi Felügyelet hatáskörébe, azok felügyelete tekintetében a Magyar Nemzeti Bank rendelkezik hatáskörrel.

Szolgáltató a Szolgáltatást 2019.03.25-én jelentette be a Bizalmi Felügyeletnek, mint nem minősített bizalmi szolgáltató.

A Bizalmi Felügyelet elérhetősége: <http://nmhh.hu>

## 1.6 Rövidítések, hivatkozások

Jelen Rendszerben használt fogalmak értelmezése megegyezik a Szolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban szereplő meghatározásokkal.

**1.6.1 Rövidítések**

<b>Fogalom</b>	<b>Leírás</b>
<b>Aláírt Dokumentum</b>	az a Dokumentum, amelyen az Ügyfél elektronikus aláírása elhelyezésre került.
<b>Aláírási Folyamat</b>	Az Ügyfél, az Applikáció és a Szolgáltató között létrejövő titkosított kommunikáció összessége, amely az elektronikus aláírás elhelyezéséhez szükséges.
<b>Aláírási Csomag</b>	Az Ügyfél általi elektronikus aláírási folyamatot reprezentáló adatcsomag amely tartalmazza az aláírási folyamat összes releváns lépésének egyértelműen megfeleltethető, az Alkalmazás és a Szolgáltató között zajlott, a teljes aláírási folyamatra kiterjedő kommunikációt és köztes adatállományt, többek között a Felkínált Dokumentumot, az Aláírt Dokumentumot, az aláírási folyamat közben időbélyegeket úgy, hogy ezek alapján az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének a folyamata, a Dokumentumok tartalmi egyezősége egyértelműen és hitelt érdemlően ellenőrizhető.
<b>Applikáció</b>	az aláírás létrejöttének és elhelyezésének idejére az Ügyfél birtokában lévő informatikai eszközön futtatott alkalmazás (akár mobiltelefon alkalmazás akár böngészős weboldal formájában)
<b>Dokumentum</b>	PDF formátumú fájl vagy fájlok összessége.
<b>Ügyfél</b>	az a természetes személy, aki igénybe veszi a Szolgáltatást
<b>Szolgáltatás</b>	eIDAS szerinti fokozott biztonságú elektronikus aláírás elhelyezése
<b>Szolgáltató</b>	MikroCredit Zrt. mint nem minősített bizalmi szolgáltató
<b>eIDAS</b>	910/2014/EU rendelet

<b>pAdES-T</b>	(PDF Advanced Electronic Signatures) PDF dokumentumok aláírásának típusa; ld. ISO 32000-1
<b>PDF</b>	(Portable document format) Adobe Systems, Inc. dokumentum-formátum szabványa

### 1.6.2 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

### 1.6.3 Szabványok és műszaki-technikai specifikációk

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás megfelel a jelen 1.6.3 fejezetben felsorolt szabványoknak. Ezek a szabványok a következők:

ETSI EN 319 401 v2.2.1	General Policy Requirements for Trust Service Providers (A bizalmi szolgáltatókra vonatkozó általános eljárásrendi követelmények)
ETSI TR 103 304 V1.1.1 (2016-07)	CYBER; Personally Identifiable Information (PII) Protection in mobile and cloud services (Személyes azonosítást lehetővé tevő információk védelme mobilos és felhőszolgáltatások esetében)
ETSI TR 119 000 V1.2.1 (2016-04)	Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); The framework for standardization of signatures: overview (Az aláírások szabványosításának keretrendszere: áttekintés)
ISO 27001 A.6.2.	External parties (Külső felek)
ISO 27001 A.10.2.	Third party service delivery

	management (Harmadik fél szolgáltatások kezelése)
--	---

#### 1.6.4 A Szolgáltató nyilvános szabályzatai

- ❖ Adatkezelési tájékoztató
- ❖ Elektronikus azonosítású szolgáltatások általános szerződési feltételei
- ❖ Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat
- ❖ Bizalmi Szolgáltatási Rend

## 2. Közzététel és tároló

### 2.1 Bizalmi szolgáltatással kapcsolatos információk közzététele

A Szolgáltató az ügyféllel való kapcsolata során nem bocsát ki tanúsítványt. Következésképp a Szolgáltató nem tesz közzé tanúsítványokkal kapcsolatos információt.

A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos információt a <https://www.minikolcson.hu> című weblapján köteles közzétenni.

### 2.2 A tárolókhoz való hozzáférés ellenőrzése

A Szolgáltatónak megfelelő technikai és eljárásbeli biztonsági intézkedésekkel kell gondoskodnia az információkhoz való jogosulatlan hozzáférés, illetve azok megváltoztatása, sérülése és megsemmisülése elleni védelemtől.

## 3. A személyazonosság ellenőrzésének folyamata

Ahogy azt a jelen Szolgáltatási Rend 1.3 pontjában is kifejtettük, a Szolgáltató nem bocsát ki tanúsítványt. A jelen fejezetben szereplő folyamatleírás célja, hogy bemutassa, hogy az Ügyfél miként kerül azonosításra a Szolgáltató által, hogy a folyamat során azonosított Ügyfél adatait annak aláírásához rendelkezze, ebből kifolyólag nem hivatkozik olyan szabványokra és nem ír le olyan folyamatokat, amelyek tanúsítvány kibocsátása esetén elengedhetetlenek lennének.

### 3.1 Személyazonosság ellenőrzése

#### 3.1.1 Az azonosítási folyamat

A Szolgáltatónak a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben („Pmt.”) meghatározott ügyfél-átvilágítási kötelezettségének teljesítése érdekében azonosítania kell az ügyfelet a Pmt. szerinti auditált elektronikus hírközlő eszköz útján. A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban részletesen ismertetnie kell a valós- és nem valós idejű ügyfél-átvilágítás egyes lépéseit, illetve a további validációs célt szolgáló ellenőrzéseket.



## 4. Az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata

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

A Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően köteles elvégezni a szolgáltatást használni szándékozó ügyfelek azonosítását. A Szolgáltató az ügyfél azonosítási folyamat lefolytatásához, valamint az elektronikus aláírás ügyfelek általi létrehozásának és a Szolgáltató általi elhelyezésének biztosítása céljából köteles egy erre alkalmas online felületet működtetni. Az online felület ügyfelek általi használatának módjáról, a Szolgáltató a szolgáltatási szabályzatban köteles rendelkezni. A Szolgáltató az ügyfél vonatkozó hozzájárulása birtokában, köteles ellenőrizni az ügyfél földrajzi lokációját, IP cím alapján.

A Szolgáltató a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban köteles rendelkezni arról, hogy mely ügyfelek jogosultak az online rendszeren keresztül történő szerződés megkötésére és így az elektronikus aláírás elkészítésére.

**Az ügyfél személyazonosságának ellenőrzése:** A Szolgáltató köteles a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban rendelkezni az ügyfélazonosítás egyes lépéseiről, az ügyfélazonosítás módjáról. Az ügyfélazonosítást a Szolgáltató minden esetben a Pmt., valamint a végrehajtására kiadott MNB rendelet rendelkezéseivel összhangban köteles elvégezni, előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján, amelynek a gyakorlatban egy élő, video-csatornán történő azonosítást kell jelentenie. A video-azonosítás egyik lépéseként az ügyfél köteles az ügyintézőnek bemutatni személyazonosító igazolványát, útlevelét vagy kártyaformátumú vezetői engedélyét, valamint a lakcímkártyáját. A Szolgáltató IT rendszereinek ellenőrizniük kell az igazolvány és lakcímkártya számát, továbbá a Szolgáltató IT rendszereinek a személyazonosító igazolvány érvényességének, valamint az adatok egyezőségének ellenőrzése céljából hatósági adatszolgáltatótól, a GIRO Zrt. szolgáltatásának igénybevételével, le kell kérniük a szükséges ügyféladatokat.

### 4.2. Ügyfél által elfogadandó dokumentumok

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

- Az Elektronikus Azonosítású Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei
- Az Adatkezelési Tájékoztatót
- A Bizalmi Szolgáltatási Rend-et.

Ezen nyilatkozatok megtételével az Ügyfél a Szolgáltatóval szolgáltatási szerződést köt bizalmi szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltató bizalmi szolgáltatást képviselőt ellátó személynek nem nyújt.

### 4.3. Az aláírás folyamat során alkalmazott időbélyegek

Az időbélyeg minden esetben egy - a Szolgáltatótól független - minősített időbélyegző szolgáltatótól kell, hogy származzon.

#### 4.4. eIDAS megfelelés

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

##### **Kizárólag az aláíróhoz köthető**

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

##### **Alkalmas az aláíró azonosítására**

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

##### **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).

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.

##### **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.

## 5. Fizikai, eljárási és személyzeti óvintézkedések

Ez a fejezet az alkalmazott megoldások, biztonsági naplózási eljárások és adatarchiválás tekintetében alkalmazott fizikai és személyzeti óvintézkedéseket írja le.

### 5.1 Fizikai óvintézkedések

#### 5.1.1 MikroCredit adatközpont

A MikroCredit Zrt. adatközpontja az Invitech Kozma utcai, backup adatközpontja pedig az Invitech Ilka utcai Data Centerében került kialakításra (1108 Budapest Kozma utca 2 és 1143 Budapest Ilka utca 31).

Az adatközpont kielégíti a TIER minősítési rendszerben elérhető 3. fokozat által támasztott követelményeket. Az adatközpont területén működő biztonsági rendszerek, illetve az alkalmazott egyéb fizikai óvintézkedések részletes leírását az Invitech szolgáltatási szabályzat tartalmazza.

## 5.2 Személyzeti szabályzatok

### 5.2.1 Bizalmi munkakörök

Szolgáltatónak egyértelműen azonosítania kell azokat a munkaköröket, amelyektől a Szolgáltatás biztonsága függ. A bizalmi munkakört betöltő személy munkaviszonyban áll a Szolgáltatóval. A bizalmi munkakört betöltő személyekre vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatának kell meghatároznia.

### 5.2.2 Egymást kizáró munkakörök

Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy

- a) biztonsági tisztviselő nem láthatja el a független rendszervizsgáló, a rendszeradminisztrátor, és az informatikai rendszerért általánosan felelős vezető feladatait;
- b) a független rendszervizsgáló nem láthatja el az informatikai rendszerért általánosan felelős vezető, és a rendszeradminisztrátor feladatait.

### 5.2.3 Képzettségre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató köteles kellő számú, a szolgáltatás nyújtásához szükséges feladatok jellegének, terjedelmének és mennyiségének megfelelő végzettséggel, képzettséggel, szakmai tudással és tapasztalattal rendelkező munkavállalókat alkalmazni.

A Szolgáltató köteles garantálni, hogy bizalmi munkakört csak olyan személyek töltenek be, akiknek a bizalmi munkakör betöltéséhez szükséges befolyásmentességét és szakértelmét erkölcsi bizonyítvánnyal, szakmai gyakorlattal, végzettséggel és szakképesítéssel igazolni tudja.

A Szolgáltatónál bizalmi munkakört betöltő személyek képzettségére, szakmai továbbképzésére vonatkozó részletes szabályokat a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban határozza meg.

### 5.2.4 Követelmények és korlátozások az adatközpontban

A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban ismertetnie kell az alkalmazott biztonsági előírásokat, kitérve a beléptetési protokollra, a biztonsági zónákra, illetve a berendezések minőségére.

## 5.3 Biztonsági naplózási folyamatok

### 5.3.1 Ellenőrzési naplózási események

Az informatikai és kommunikációs rendszerek naplózzák a működésük során bekövetkező fontosabb eseményeket, valamint a felhasználói tevékenységeket, de jelszavak és érzékeny személyes adatok nem kerülnek naplózásra. A Szolgáltatónak az egyes naplókra vonatkozó részletes szabályokat a szolgáltatási szabályzatban kell meghatároznia.

### 5.3.2 Naplófájlok elemzése

Monitorozó rendszer elemzi a naplófájlokat az informatikai és kommunikációs rendszerek állapotának ellenőrzése és a Szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében. Ezen túlmenően a Szolgáltatás nyújtásában fellépő rendellenes esemény vagy tevékenység feltárása érdekében, potenciális incidens észlelésekor, továbbá rendellenes esemény vagy tevékenység megelőzése érdekében a naplófájlok elemzésre kerülhetnek.

### 5.3.3 Naplófájlok tárolásának ideje

A naplófájlokat a naplógyűjtő rendszer 10 évig őrzi meg.

### 5.3.4 Naplók központi gyűjtése

A naplófájlok az adott rendszerről folyamatosan szinkronizálásra kerülnek egy központi loggyűjtő és elemző rendszerbe.

### 5.3.5 Naplófájlok védelme

A naplók védelme az alkalmazásokéval megegyező módon történik – a szerverekhez való hozzáférés a felhasználói szerepkörön alapul. A központi naplógyűjtő el van különítve a többi szervertől.

### 5.3.6 Naplófájlok biztonsági mentése

A Szolgáltatónak el kell végeznie a szükséges biztonsági mentéseket továbbá be kell tartania a tárolásra vonatkozó kritériumokat a szolgáltatási szabályzatban meghatározott módon.

## 6. Technikai biztonsági kontrollok

A technikai biztonsági kontrollok a jelen fejezetben bemutatott elektronikus aláírásokhoz kapcsolódnak.

### 6.1. Archiválás és tárolás

A Szolgáltató a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban ismertetni a technikai részleteket.

Az elektronikus aláírási folyamat során keletkező Dokumentumokat a Szolgáltató csak a Szolgáltatás igénybevételének idejéig tárolja.

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 Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat 5.3. pontjában körülírt napló-komponensek esetén köteles alkalmazni.

### 6.2 Hálózatbiztonsági óvintézkedések

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételéhez használja Szolgáltató Applikációját.

A Szolgáltatónak gondoskodnia kell arról, hogy a Szolgáltatást nyújtó informatikai rendszerében megfelelő hálózatbiztonsági ellenőrzésekre kerüljön sor. A Szolgáltató egyszerre több védelmi vonalat is használ:

- napi operatív működés folyamataiba épített kontrollok;
- adott rendszerességgel a szervezeti szinten működtetett kontrollok, ellenőrzések;
- független értékelés nyújthat bizonyosságot az előző kettő védelmi vonal megfelelő működéséről.

A fokozott biztonságú elektronikus aláíráshoz tartozó érzékeny adatok bizalmasságát és sértetlenségét a Szolgáltató nem biztonságos hálózaton történő átvitel során is megfelelően védi.

A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban részletesen ismertetnie kell a hálózatbiztonságot megvalósító biztonsági funkciókat.

## 7. Megfelelőség vizsgálat és egyéb értékelések

A Szolgáltató a jelen Szolgáltatási Rend által érintett bizalmi Szolgáltatást az irányadó jogszabályok, valamint a jelen Szolgáltatási Rend és a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat 1.6.3. pontjában megjelölt szabványok és műszaki-technikai specifikációk alapján köteles végezni.

A Szolgáltató külső és belső vizsgálatokat és ellenőrzéseket végezhet, illetve végeztethet annak érdekében, hogy a Szolgáltatásával kapcsolatos folyamatai, személyzete, eszközei és környezete mindenkor megfeleljenek a vonatkozó jogszabályi és szakmai követelményeknek.

Szolgáltató bizalmi Szolgáltatására vonatkozó megfelelés értékelése során az alábbi területeket vizsgálhatja és ellenőrizheti:

- a hatályos, vonatkozó jogszabályoknak, illetve műszaki szabványoknak való megfelelés;
- Bizalmi Szolgáltatási Rendnek és a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatnak való megfelelés;
- az alkalmazott folyamatok megfelelése;
- az irányadó fizikai, személyi és IT biztonsági feltételek megfelelése;
- az adatvédelmi szabályok betartása.

Az ellenőrzések, szakértői elemzések által feltárt hiányosságokat, hibás késlekedés nélkül orvosolnia kell, valamint dokumentálnia és ellenőriznie kell a megtett intézkedéseket.

## 8. Egyéb üzleti és jogi kérdések

### 8.1 Biztosítási fedezet

A Szolgáltatónak rendelkeznie kell olyan felelősségbiztosítással, amely kiterjed a Szolgáltató által nyújtott bizalmi Szolgáltatással összefüggésben okozott károkra és költségekre. A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban ismertetnie kell a károkat továbbá meg kell adnia a felelősségvállalási értéket.

### 8.2 Üzleti információk bizalmas kezelése

A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban meg kell határoznia azokat az információkat, amelyek nem minősülnek bizalmasan kezelendőnek. Ezek kivételével minden adatot és információt bizalmasan kell kezelnie.

### 8.3 Személyes adatok védelme

A Szolgáltató rendelkezik adatkezelési tájékoztatóval, mely nyilvános dokumentum, és elérhető a Szolgáltató internetes honlapján. Ezen dokumentum magába foglalja a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés célját továbbá az érintettet megillető jogokat. A vonatkozó adatkezelési tájékoztatók és szabályzatok a jelen rend által lefedett témakörökben is alkalmazandóak. Az adatkezelésre, adatvédelemre vonatkozó dokumentumoknak összhang kell lenniük a nemzetközi és hazai vonatkozó adatvédelmi jogszabályokkal.

### 8.4 Felelősség

A Szolgáltatónak felelnie kell a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban és jelen Szolgáltatási Rendben megfogalmazott valamennyi kötelezettsége maradéktalan betartásáért, még akkor is, ha a Szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyes feladatokat kiszervezett tevékenység keretében harmadik személy

végez. A Szolgáltató Üzletszabályzata, így különösen annak felelősségre vonatkozó rendelkezései a Szolgáltatás vonatkozásában is alkalmazandó.

## 8.5 Díjak

A Szolgáltatónak a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban kell rendelkeznie a bizalmi Szolgáltatás díjáról.

## 9. Módosítások

### 9.1 A Szolgáltatási Rend módosítása

A Szolgáltatási Rend módosítására az 1.4.3. és 1.4.4 fejezetekben leírtak megfelelően alkalmazandók. A Szolgáltatási Rend módosulását a verziószám megfelelő változása jelzi.

A Szolgáltatási Rend módosítása esetén a Szolgáltatónak a módosulás hatályba lépés napján közzé kell tennie internetes honlapján a módosult Szolgáltatási Rendet.

### 9.2 Hatályosság és megszűnés

#### 9.2.1 Hatályosság

##### **Időbeli hatály**

A Szolgáltatási Rend egy adott verziójának időbeli hatálya a címlapon feltüntetett hatálybalépés dátumával kezdődik, és határozatlan időre szól. Az időbeli hatály megszűnik a Szolgáltatási Rend újabb verziójának hatályba lépésével vagy amennyiben a Szolgáltató a jövőre nézve beszünteti a jelen Szolgáltatási Rend szerinti bizalmi Szolgáltatás nyújtását.

##### **Tárgyi hatály**

A jelen Szolgáltatási Rend tárgyi hatálya az 1.1. pontban körülírt Szolgáltatás nyújtására és igénybevételeire terjed ki.

##### **Személyi hatály**

A Szolgáltatási Rend személyi hatálya kiterjed Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő munkatársaira, továbbá az Ügyfélre.

A Szolgáltatónak meg kell adnia a szolgáltatási szabályzatban a szolgáltatási szabályzat időbeli, tárgyi és személyi hatályára vonatkozó részletes kritériumokat.

#### 9.2.2 Megszűnés

A Szolgáltatási Rend a Szolgáltató szolgáltatási tevékenységének befejezésével tekintendő megszűntnek. A Szolgáltató Bizalmi 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 Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban rendelkezni arról, hogy a szolgáltatási tevékenység megszűnésével összefüggésben a mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltaknak eleget tesz.

### 9.3 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.

---

#### 9.4 Jogi szabályozás

A Szolgáltatónak tevékenységét a mindenkor hatályos magyar és egyes Uniós jogszabályoknak megfelelően kell végeznie. A Szolgáltató szerződéseire és szabályzataira, azok teljesítésére a magyar jog az irányadó, s azok a magyar jog szerint értelmezendők. A legfontosabb jogszabályokat a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzatban kell ismertetni.

#### 9.5 Jogszabályoknak való megfelelés

A Szolgáltatónak a saját mindenkori szabályzatainak megfelelően kell nyújtania a Szolgáltatását, megfelelően a mindenkori magyar és Uniós jogszabályokban foglalt előírásoknak.

#### 9.6 Vis maior

A "vis maior" 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 maior" esetében a Szolgáltatónak haladéktalanul tájékoztatnia kell Ügyfeleit a vis maiorral összefüggő késedelem okairól.