

NETLOCK

Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra



NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A dokumentum magyar neve: NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra Szolgáltatásra

A dokumentum angol neve: NETLOCK Trust Service Practice Statement for Qualified TimestampPreservation Service

Verzió 20170904

Azonosító szám (OID): 1.3.6.1.4.1.3555.1.63.20170904

Jóváhagyás időpontja: 2017.09.04

Hatály kezdőnapja: 2017.11.01

Oldalak száma: fedlappal együtt összesen 67 oldal

Készítette: **dr. Barabás Anett**, Minőségbiztosítási szakértő
Varga Viktor, chief architect
Szabó Zoltán, PKI termékmenedzser

Jóváhagyta: **dr. Fehér Zsófia** Jogtanácsos

Tartalom

Tartalom	2
1. Bevezetés	8
1.1 Áttekintés	8
1.1.1 A Szabványok és előírások	8
1.1.2 A Szolgáltató	8
1.2 A dokumentum neve és azonosítása	10
1.2.1 Hitelesítési rendek	10
1.2.2 Dokumentum revíziók	11
1.3 A PKI szereplők	11
1.3.1 A Szolgáltató	11
1.3.2 Regisztrációs Egység	12
1.3.3 Előfizető, Végfelhasználó és Igénylő	12
1.3.4 Érintett Fél	12
1.3.5 Egyéb szereplők	12
1.4 Tanúsítványok alkalmazhatósága	12
1.5 A Szabályzat adminisztrációja	12
1.5.1 A dokumentum adminisztrációját végző szervezet	13
1.5.2 A dokumentum kapcsolattartó személye	13
1.5.3 A szolgáltatási szabályzat szolgáltatási rendnek megfeleléséért felelős szervezet	13
1.5.4 A Szolgáltatási szabályzat elfogadása	13
1.6 Fogalmak és rövidítések	14
1.6.1 Fogalmak	14
1.6.2 Rövidítések	24
2 Közzététel	26
2.1 Adattárak	26
2.2 A tanúsítványokra vonatkozó információk közzététele	26
2.3 A közzététel időpontja és gyakorisága	27
2.4 Tanúsítványtár elérésének szabályai	27
3 Azonosítás és hitelesítés	27
4 Életciklus követelmények	27
4.1 Szolgáltatás igénylése	27

4.2	Szolgáltatás nyújtása	28
4.3	A szolgáltatási szerződés megszűnése	28
4.4	Javasolt eljárás az időbélyeg ellenőrzésére	28
5	Fizikai, eljárásbeli és személyzeti biztonsági óvintézkedések	28
5.1	Fizikai óvintézkedések	29
5.1.1	Telephely felépítése	29
5.1.2	Fizikai hozzáférés	29
5.1.3	Áramellátás, légkondicionálás	30
5.1.4	Beázás és elárasztódás veszélyeztetettsége	31
5.1.5	Tűzmegeelőzés és tűzvédelem	31
5.1.6	Adathordozók kezelése	31
5.1.7	Hulladékelhelyezés	31
5.1.8	Mentés külső helyszínen	31
5.2	Eljárásrendi biztonsági intézkedések	31
5.2.1	Bizalmi munkakörök	32
5.2.2	Az egyes feladatokhoz szükséges személyzeti létszám	32
5.2.3	Az egyes szerepkörökhöz tartozó azonosítás és hitelesítés	32
5.2.4	Egyes szerepkörök összeférhetetlensége	33
5.3	Személyzeti biztonsági intézkedések	33
5.3.1	Képzettségre, gyakorlatra és megbízhatóságra vonatkozó követelmények	34
5.3.2	Ellenőrzési eljárások	34
5.3.3	Képzési követelmények	35
5.3.4	Továbbképzési gyakoriságok és követelmények	35
5.3.5	Munkabeosztás körforgásának sorrendje és gyakorisága	35
5.3.6	Jogosulatlan tevékenységek büntető következményei	35
5.3.7	Szerződéses közreműködőkre vonatkozó követelmények	35
5.3.8	A személyzet számára biztosított dokumentumok	35
5.4	Naplózási eljárások	36
5.4.1	A tárolt események típusai	36
5.4.2	A naplófájl feldolgozásának gyakorisága	36
5.4.3	A naplófájl megőrzési időtartama	37
5.4.4	A naplófájl védelme	37
5.4.5	A naplófájl mentési eljárásai	37
5.4.6	A naplózás adatgyűjtési rendszere	37
5.4.7	Az eseményeket kiváltó Ügyfelek értesítése	37

5.4.8	Sebezhetőség felmérése	38
5.5	Adatok archiválása	38
5.5.1	Az archiválandó adatok típusai	38
5.5.2	Archiválási időtartam	38
5.5.3	Az archívum védelme	39
5.5.4	Az archívum mentési folyamatai	39
5.5.5	Az adatok időbélyegzésére vonatkozó követelmények	39
5.5.6	Az archívum gyűjtési rendszere	39
5.5.7	Archív információk hozzáférését és ellenőrzését végző eljárások	39
5.5.8	Egyéb archiválási rendelkezések	39
5.6	Kulcscsere	39
5.7	Katasztróaelhárítás és helyreállítás	39
5.7.1	Incidens- és kompromittálódás-kezelési eljárások	40
5.7.2	IT erőforrások, szoftverek és/vagy adatok meghibásodása	40
5.7.3	Magánkulcs kompromittálódása esetén követendő eljárás	41
5.7.4	A működés folytonosságának fenntartása katasztróaesemény után	41
5.8	A szolgáltatás megszűnése	42
6	Műszaki biztonsági óvintézkedések	43
6.1	Kulcspár generálás és telepítés	43
6.1.1	Kulcspár előállítása	43
6.1.2	Magánkulcs eljuttatása a Végfelhasználóhoz	43
6.1.3	Nyilvános kulcs eljuttatás a tanúsítvány kibocsátóhoz	43
6.1.4	Az időbélyegző nyilvános kulcs közzététele	43
6.1.5	Kulcsméret	44
6.1.6	A nyilvános kulcs paraméterek előállítása, a minőség ellenőrzése	44
6.1.7	A kulcshasználat célja (az X.509 v3 kulcs használati mező tartalmának megfelelően 44	
6.2	Magánkulcs védelem és kriptográfiai modul előírások	45
6.2.1	Kriptográfiai modulra vonatkozó szabványok és előírások	45
6.2.2	Magánkulcs többszereplős (n-ből m) használata	46
6.2.3	Magánkulcs letétbe helyezése	46
6.2.4	Magánkulcs mentése	46
6.2.5	Magánkulcs archiválása	47
6.2.6	Magánkulcs bejuttatása a kriptográfiai modulba, vagy onnan történő exportja	47
6.2.7	Magánkulcs tárolása kriptográfiai modulban	47

6.2.8	A magánkulcs aktiválásának módja	47
6.2.9	A magánkulcs deaktiválásának módja	47
6.2.10	A magánkulcs megsemmisítésének módja	47
6.2.11	A kriptográfiai modulok értékelése	48
6.3	A kulcspárkezelés további szempontjai	48
6.4	Aktiváló adat	48
6.4.1	Aktiváló adat generálás és telepítés	48
6.4.2	Aktiváló adat védelme	48
6.5	Informatikai biztonsági előírások	48
6.5.1	Speciális informatikai biztonsági műszaki követelmények	49
6.5.2	Informatikai biztonság értékelése	49
6.6	Életciklusra vonatkozó biztonsági előírások	49
6.6.1	Rendszerfejlesztési óvintézkedések	49
6.6.2	Biztonságkezelési előírások	49
6.6.3	Az életciklusra vonatkozó biztonsági előírások	50
6.7	Hálózati biztonság	50
7	Időbélyeg profilok	50
7.1	Időbélyegző kérés profil	50
7.2	Időbélyegző profilok	50
7.3	Időbélyegző transport protokoll profil	51
8	A megfelelés vizsgálat	51
8.1	Az ellenőrzések körülményei és gyakorisága	52
8.2	Az értékelő és szükséges képesítése	52
8.3	Az auditor és az auditált entitás kapcsolata	53
8.4	Az értékelés/audit által lefedett területek	53
8.5	A hiányosságok kezelése	53
8.6	Az eredmények közzététele	53
9	Egyéb üzleti és jogi tudnivalók	54
9.1	Díjak	54
9.1.1	Időbélyeg-szolgáltatás díjai	54
9.1.2	Visszatérítési politika	54
9.2	Pénzügyi felelősség	54
9.2.1	Biztosítási fedezet	55
9.2.2	Egyéb eszközök	55
9.2.3	Az Érintett felek számára elérhető biztosítások és garanciák	55

9.3	Bizalmas üzleti információk kezelése	55
9.3.1	A bizalmas információk köre	56
9.3.2	A bizalmas információk körén kívül eső adatok	56
9.3.3	A bizalmas információk védelme	56
9.4	Személyes adatok kezelése	57
9.4.1	Adatkezelési szabályok	57
9.4.2	Személyes adatok	57
9.4.3	Személyes adatnak nem minősülő információk	58
9.4.4	Személyes adatok védelme	58
9.4.5	Személyes adatok felhasználása	58
9.4.6	Adatkezelés	58
9.4.7	Egyéb adatvédelmi követelmények	58
9.5	Szellemi tulajdonhoz fűződő jogok	58
9.6	Felelősség és garanciák	59
9.6.1	A Hitelesítő Egység felelőssége	59
9.6.2	A Regisztrációs Egység felelőssége	59
9.6.3	Ügyfelek felelőssége és kötelezettségei	59
9.6.4	Érintett felek felelőssége	60
9.6.5	Egyéb résztvevők felelőssége	60
9.7	Szavatosság kizárása	60
9.8	Felelősség korlátozása	61
9.9	Kártérítés, kártalanítás	61
9.10	A szabályzat hatálya	61
9.10.1	Érvényesség	61
9.10.2	Megszűnés	61
9.10.3	A megszűnés következményei	62
9.11	Egyedi értesítések és a résztvevők közti kommunikáció	62
9.12	Módosítások	63
9.12.1	A módosítási eljárás	63
9.12.2	Az értesítések módja és határideje	63
9.12.3	A dokumentumazonosító változása	63
9.13	Vitás kérdések rendezése	63
9.13.1	Panaszok kezelésének eljárása	64
9.13.2	Vitás kérdések rendezése békés, tárgyalásos úton	64
9.13.3	Vitás kérdések rendezése peres úton	64

9.14	Irányadó jog	64
9.15	A hatályos jogszabályoknak és szabványoknak való megfelelés	65
9.16	Vegyes rendelkezések	66
9.16.1	Teljességi záradék	66
9.16.2	Átruházás	66
9.16.3	Részleges érvénytelenség	67
9.16.4	Igényérvényesítés	67
9.16.5	Vis maior	67
9.17	Egyéb rendelkezések	67

1. Bevezetés

Jelen dokumentum a NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató) nyilatkozata a minősített bizalmi időbélyeg-szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan alkalmazott részletes eljárási és működési követelményekről (a továbbiakban: Szolgáltatási Szabályzat vagy Szabályzat).

A jelen dokumentumban megfogalmazott követelmények kizárólag az 1.1. fejezetben leírt és az 1.2.1-ben megadott hitelesítési rendek szerint kibocsátásra kerülő minősített időbélyegekre vonatkoznak.

A dokumentumban alkalmazott fogalmak és rövidítések tekintetében az 1.6 fejezetet.

1.1 Áttekintés

Szolgáltató jelen dokumentum által szabályozott minősített időbélyeg szolgáltatása a Szolgáltatási Rend 1.1 fejezetében feltüntetett szolgáltatások.

Szolgáltató jelen Szabályzat alapján minősített időbélyegeket bocsát ki.

Jelen Szabályzat a Szolgáltató részletes eljárási és működési szabályainak ismertetése mellett ajánlásokat fogalmaz meg a szolgáltatások segítségével létrehozott elektronikus időbélyegzők ellenőrzéséhez az Érintett Felek számára.

1.1.1 A Szabványok és előírások

Jelen Szolgáltatási Szabályzat a *NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Rend Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra* dokumentum szerkezetét követve készült, az abban foglalt elvárásoknak való megfelelés módját ismerteti. Az egyes fejezetcímek csak a tartalom adott logikai rend szerinti rendezésére szolgálnak, a rendelkezések értelmezése tekintetében nem irányadók.

A Szabályzat tartalmi vonatkozásokban eleget tesz az eIDAS, az Eüt. és a BM rendelet előírásainak és ajánlásainak, és felhasználja az ETSI EN 319401, az ETSI EN 319421 és az ETSI EN 319422 szabványok ajánlásait.

A Szolgáltató által használt és alkalmazott jogszabályok, szabványok és előírások a 9.15 pontban kerültek részletezésre.

1.1.2 A Szolgáltató

Név:	NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	NETLOCK Kft.
Székhely:	1101 Budapest, Expo tér 5-7.
Postázási cím:	1439 Budapest, Pf. 663
Cégjegyzékszám:	01-09-563961
Adószám:	12201521-2-42
Telefonszám:	(1) 437-6655
Fax:	(1) 700-2828
Weboldal:	www.netlock.hu

Ügyfélkapcsolati e-mail:	info@netlock.hu
Megrendelések, dokumentummásolatok, szerződések küldése:	igenylesek@netlock.hu
NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység email címe:	szee@netlock.hu
Ügyfélfogadás / Nyitvatartás	A Szolgáltató weboldalán feltüntetett helyen és időintervallumban

Az Eat.¹ rendelkezéseinek megfelelő minősített szolgáltatóként a Bizalmi Felügyelet 2003. március 19-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót. Regisztrációs szám: MH-1372-12/2003.

A Bizalmi Felügyelet Eat szerinti szolgáltatásokat tartalmazó nyilvántartásának elérhetősége: <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign/>

Jelen Szolgáltatási Szabályzat az eIDAS rendelkezéseinek megfelelő minősített bizalmi időbélyeg-szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos eljárási és működési követelményeket tartalmaz, melyek nyújtását Szolgáltató jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg kezdi meg az alábbi feltételekkel:

- Szolgáltató a jelen szabályzat szerinti minősített bizalmi szolgáltatások elindítása előtt külső megfelelőségértékelést végeztet (lásd 8. fejezet) valamint az Eüt. 80. § értelmében legalább 30 nappal a szolgáltatás tervezett indítását megelőzően a Bizalmi Felügyelet által rendszeresített elektronikus űrlapon bejelenti a Felügyeletnek a minősített bizalmi szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó szándékát.
- A megfelelőségértékelési eljárás eredményét tartalmazó megfelelőségértékelési jelentést (Conformity Assessment Report), Szolgáltató megküldi a Bizalmi Felügyeletnek a minősített bizalmi szolgáltatás bejelentését követő 8 napon belül.
- a Szolgáltatási Rend, a Szolgáltatási Szabályzat és az Általános Szerződési Feltételek jóváhagyott nyilvános tervezeteit valamint a 26/2016 BM rendelet 2. § (2) bekezdésében meghatározott további dokumentumokat, iratokat és nyilatkozatokat Szolgáltató megküldi a Bizalmi Felügyeletnek a minősített bizalmi szolgáltatás bejelentésekor.
- Szolgáltató minősített bizalmi szolgáltatóként azt követően indíthatja el a jelen szabályzatban meghatározott eIDAS szerinti minősített bizalmi szolgáltatásokat, hogy
 - a Bizalmi Felügyelet felvette a Szolgáltatót és a bizalmi szolgáltatását a minősített bizalmi szolgáltatókat és minősített bizalmi szolgáltatásokat tartalmazó, az Eüt 94. §-ban meghatározott nyilvántartásába, valamint
 - az eIDAS 22. cikk (1) bekezdésében meghatározott bizalmi listákon (EUTSL) a bizalmi szolgáltatás eIDAS szerinti „minősített” státusza feltüntetésre került (az eIDAS szerinti „minősített” státuszt a „ServiceTypeldentifier” sorban szereplő „TSA/QTST” és a „ServiceStatus” sorban szereplő „granted” értékek jelzik).

Szolgáltató eIDAS szerinti megfelelőségértékelése folyamatban van.

A jelen Szabályzat szerinti minősített bizalmi szolgáltatások Bizalmi Felügyelethez történő bejelentése jelen nyilvános szabályzattervezet közzétételével egyidejűleg történik.

A Bizalmi Felügyelet eIDAS szerinti minősített szolgáltatókat és szolgáltatásokat tartalmazó közhiteles nyilvántartásának elérhetősége:

¹ Elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (már nem hatályos).

<http://webpub-ext.nmhh.hu/esign2016/szolgParams/init.do?tipus=mi>

Szolgáltató jogosult az EU Trust Mark² használatára a minősített szolgáltatásai tekintetében.

Az EU bizalmi lista (EUTSL) elérhetőségei:

- géppel feldolgozható (xml) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.xml
- olvasható (pdf) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.pdf

Önkéntes akkreditációk és egyéb minősítések:

- ETSI 102042 és ETSI 101456 (2015)
- ISO 9001 szabvány (2001. óta folyamatosan)
- BS 7799-2 (2005.)
- ISO/IEC 27001 szabvány (2005. óta folyamatosan)

Lásd még a 8. fejezetet.

1.2 A dokumentum neve és azonosítása

A dokumentum nevét és OID azonosítóját lásd a fedlapon (első számozás nélküli oldal a Szolgáltató logójával) - "A dokumentum magyar neve" és "A dokumentum angol neve" valamint az "Azonosító szám (OID)" sorokban.

A dokumentum többi oldalain a dokumentum magyar neve a láblécben, OID azonosítója pedig a fejlécben kerül feltüntetésre.

Jelen dokumentum egyike a Szolgáltató által kiadott azon dokumentumoknak, amelyek az általa nyújtott szolgáltatások feltételeit együttesen szabályozzák. Ilyen dokumentumok továbbá például az Általános szerződési feltételek, a Szolgáltatási szerződés, a szolgáltatási szabályzatok, az Ügyfelekkel és a Partnerekkel kötött egyéb szerződések.

A jelen dokumentumban Szolgáltatónak nevezett entitás a NETLOCK Kft. - adatait lásd az 1.1.2 pontban.

1.2.1 Hitelesítési rendek

A Szolgáltató a Szolgáltatási Rend 1.2.1 fejezetében meghatározott OID azonosítókat, mint szabványos hitelesítési rend azonosítót, azonosítókat tünteti fel az időbélyeg válaszok Policy mezőjében.

NetLock időbélyeg-szolgáltatás kereskedelmi elnevezése	Hitelesítési Rend azonosító³	Leírás
Minősített időbélyeg-szolgáltatás	BTSP	A Szolgáltató weboldalán közzétett feltételekkel igénybe vehető szabványos eIDAS szerinti minősített időbélyeg szolgáltatás.
Minősített időbélyeg-szolgáltatás NL Sign szolgáltatás keretében	BTSP	A Szolgáltató NL Sign szolgáltatás keretében

² Lásd <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trust-mark>

³ Lásd Szolgáltatási Rend 1.2.1

		igényelt tanúsítvány mellé, a szolgáltatás weboldalán meghirdetett feltételekkel igénybe vehető időbélyeg-szolgáltatás.
Minősített időbélyeg-szolgáltatás szolgáltatáscsomag keretében	BTSP	Az ASZF szerinti szolgáltatáscsomag keretében igényelt tanúsítvány mellé, a szolgáltatáscsomag weboldalán meghirdetett feltételekkel igénybe vehető időbélyeg-szolgáltatás
Minősített időbélyeg-szolgáltatás egyedi feltételekkel	szolgáltató által képzett azonosító	A nyilvánosan meghirdetetteltől eltérő feltételekkel és/vagy paraméterezéssel, egyedi megállapodás alapján igénybe vehető időbélyeg-szolgáltatás.

Amennyiben jelen szabályzatban foglalt egyes eljárások nem egységesen alkalmazandók minden típusú időbélyeg-szolgáltatás igénylésére, az eltérő feltételeket a dokumentum a kereskedelmi elnevezések alapján különíti el, zárójelben a hitelesítési rend azonosítót is feltüntetve.

1.2.2 Dokumentum revíziók

OID	Változás leírása	Készítő
1.3.6.1.4.1.3555.1.63.20170301	Egységes – minősített és nem-minősített szolgáltatásokat egyaránt tartalmazó – szolgáltatási szabályzat első nem nyilvános draft verziója	Almási János dr. Barabás Anett Varga Viktor Szabó Zoltán
1.3.6.1.4.1.3555.1.63.20170427	A draft verzióból a nem időbélyeg-szolgáltatásokra vonatkozó előírások törlése; pontosítások, javítások az időbélyeg-szolgáltatás kapcsán.	Szabó Zoltán
1.3.6.1.4.1.3555.1.63.20170515	A MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. által végzett megfelelőségértékelési eljárás során tett észrevételek alapján pontosított és kiegészített verzió.	Szabó Zoltán Varga Viktor
1.3.6.1.4.1.3555.1.63.20170615	NL SIGN fogalmának pontosítása	dr. Barabás Anett
1.3.6.1.4.1.3555.1.63.201708904	Szolgáltató használt eszközök módosítása	dr. Barabás Anett

1.3 A PKI szereplők

A kibocsátott időbélyegek alkalmazó közössége a Szolgáltató, a vele szerződéses kapcsolatban álló regisztrációs és egyéb közreműködő szervezetek, az időbélyeg-szolgáltatás Igénylői és Előfizetői, az időbélyegyet kérő Végfelhasználók és az Érintett Felek.

1.3.1 A Szolgáltató

Szolgáltató a bizalmi minősített időbélyegzés szolgáltatás keretében elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők, időbélyegzőkhöz biztosít időbélyegyet.

A minősített időbélyeg-szolgáltatás köztes kiadója:

Kiadó neve	Tanúsítvány elérhetőség	Visszavonási lista elérhetőség
NetLock Minősített Eat. (Class Q) Tanúsítványkiadó	www.netlock.hu/index.cgi?ca=cqlca	www.netlock.hu/index.cgi?crl=cqlca

A minősített időbélyeg-szolgáltatás keretében kiadott időbélyeg-válaszokat hitelesítő tanúsítványok a Szolgáltató nyilvános tanúsítványtárából letölthetők.

További adatokat és kiadókat lásd Szolgáltató weboldalán.⁴

1.3.2 Regisztrációs Egység

Nem értelmezett.

1.3.3 Előfizető, Végfelhasználó és Igénylő

Előfizető és Igénylő a Szolgáltató Ügyfelei, akikkel Szolgáltató szerződéses kapcsolatba kerül.

Végfelhasználó személyét az Előfizető határozza meg.

Lásd még a 1.6 Fogalmak és rövidítések fejezet vonatkozó fogalom magyarázatait.

1.3.4 Érintett Fél

Az Érintett fél jellemzően nem áll szerződéses kapcsolatban a Szolgáltatóval, de részére a minősített időbélyegzés szolgáltatási szabályzat ajánlásokat fogalmazhat meg.

Lásd a Bizalmi Szolgáltatási Rend 1.6.1 fejezetét.

1.3.5 Egyéb szereplők

Nem értelmezett.

1.4 Tanúsítványok alkalmazhatósága

Az időbélyegzésre kiadott tanúsítvány csak időbélyegzésre használható.

1.5 A Szabályzat adminisztrációja

Jelen Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat kibocsátását és karbantartását a Szolgáltató szabályzatért felelős egysége végzi.

A szabályzatelfogadásért felelős egység állandó tagjai a Szolgáltató munkatársai, akiket a Szolgáltató Ügyvezetése írásban jelöl ki. Az Egység működését a Szabályzatelfogadó Egység belső, nem nyilvános működési szabályzata írja le.

⁴ <https://www.netlock.hu/html/cacrl.html> és https://www.netlock.hu/docs/dokumentumok/NETLOCK_ca_hierarchy.pdf

1.5.1 A dokumentum adminisztrációját végző szervezet

A Szolgáltató szabályzatokért (kikötésekért) felelős egységének neve NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység. A Szabályzatelfogadó Egység állandó tagjai a Szolgáltató munkatársai, akiket a Szolgáltató Ügyvezetése írásban jelöl ki. Az Egység működését a Szabályzatelfogadó Egység belső, nem nyilvános működési szabályzata írja le.

A Szolgáltató szabályzatainak módosításával kapcsolatban lásd a 9.12 fejezetet.

1.5.2 A dokumentum kapcsolattartó személye

Jelen dokumentummal kapcsolatban a Szabályzatelfogadó Egység kapcsolattartásért felelős személye a jelen dokumentum jóváhagyója (lásd a dokumentum fedlapját).

Jelen dokumentummal kapcsolatos kérdésekkel és észrevételekkel az Ügyfelek, a Végfelhasználók és az Érintett felek elektronikus levélben az szee@netlock.hu címen kereshetik meg a NETLOCK Szabályzatelfogadó Egységét.

Szolgáltató munkatársai észrevételeiket egyéb csatornán keresztül is, de szintén csak írásban juttathatják el a Szabályzatelfogadó Egységhez.

A Szabályzatelfogadó Egységnek elektronikus levélben küldött megkeresések (lásd 1.5.1) megválaszolásáért illetve - amennyiben szükséges az észrevétel nyomán megtenni szükséges egyéb intézkedések megtételéért a kapcsolattartó személy felelős.

A Szabályzatelfogadó Egység részére jelen dokumentummal kapcsolatban eljuttatott kérdés vagy észrevétel esetén a kapcsolattartónak kell kijelölnie az Egység azon munkatársát, aki a megkeresést feldolgozza. Összetettebb tárgyú megkeresés esetén összehívja a Szabályzatelfogadó Egység ülését - az Egység szabályzatában foglaltaknak megfelelően.

A megkeresés feldolgozása során, az Egység vagy munkatársa azonosítja a dokumentum észrevétellel, kérdéssel érintett pontját/pontjait, majd az Egység többi munkatársával egyeztetve - és szükség esetén a Szolgáltató más munkatársak véleményét is kikérve - küld választ elektronikus levélben az értesítést küldőnek.

Amennyiben a megkeresés nyomán jelen Szolgáltatási Szabályzat vagy más dokumentum módosítása szükségessé válik, a módosítással kapcsolatban a 9.12 fejezet szerint kell Szolgáltatónak eljárnia.

1.5.3 A szolgáltatási szabályzat szolgáltatási rendnek megfeleléséért felelős szervezet

A Szolgáltatási Rend alapján nyújtott minősített tanúsítványszolgáltatás nyújtásának és igénybevételenek részletes gyakorlati előírásait tartalmazó Szolgáltatási Szabályzat Szolgáltatási Rendnek való megfelelését a NETLOCK Szabályzatelfogadó Egysége ellenőrzi. A jelen szolgáltatási szabályzatot a Szabályzatelfogadó Egység a Szolgáltatási Rendnek való maradéktalan megfelelés esetén hagyhatja jóvá.

A Szabályzat vagy nyilvános tervezete közzétételének feltétele, annak jóváhagyása.

1.5.4 A Szolgáltatási szabályzat elfogadása

Amennyiben a szabályzat módosításra szorul, a módosított új verzió megírása, elfogadása és kibocsátása 9.12.1 fejezetnek megfelelő egységes eljárás szerint és az Egység működési

szabályzatában foglaltak szerint történik. Amennyiben az új verzió jóváhagyásáért felelős munkatárs meggyőződött róla, hogy a Szabályzat a módosítást követően is maradéktalanul megfelel a Szolgáltatási Rend előírásainak, jóváhagyja a szabályzatot és haladéktalanul, de legkésőbb az új verzió hatálybalépése előtt 30 nappal gondoskodik annak közzétételéről.

1.6 Fogalmak és rövidítések

1.6.1 Fogalmak

AIA	CAI (Authority Information Access:Certificate Authority Issuers): Az adott tanúsítvány kiadói tanúsítványára vonatkozó elérhetőséget (URL) tartalmazó tanúsítványmező.
Alárendelt szolgáltatás	Szolgáltató szabályzatai alapján működő nem minősített bizalmi szolgáltatás, mely számára Szolgáltató biztosít tanúsítványt.
Aktiváló adat	Olyan a szolgáltató által előállított vagy végfelhasználó által megadott, kizárólag a végfelhasználó által ismert kódsorozat (jelszó, PIN kód), ami a magánkulcsot alkalmazásra képes állapotba helyezi. Tanúsítványaktiváláshoz nincs köze.
Aláírás	Lásd <u>elektronikus aláírás</u>
Aláírás / Bélyegző Létrehozó eszköz	Olyan <u>kriptográfiai eszköz</u> , amely minősített aláírás / bélyegző létrehozására nem alkalmas (lásd még 1.6.2. Rövidítések, SCD).
Aláírási szolgáltatás	Az eIDAS szerinti alábbi szolgáltatások: <ul style="list-style-type: none"> • elektronikus aláírások és elektronikus bélyegzők létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése, • valamint ezekhez kapcsolódó tanúsítványok ellenőrzése és érvényesítése. <p>Jelen szabályzat keretében e szolgáltatások "felhőalapú" nyújtását értjük, a végfelhasználói aláíró és bélyegző kulcsok szolgáltató által tárolásával és az ügyfelek által webes felületen/protokollon keresztül feltöltött dokumentumok aláírásával/bélyegzésével (beleértve opcionálisan az időbélyeg elhelyezését is), illetve ezek ellenőrzésével.</p>
Aláírói partner	Szolgáltatói partner, aki az aláírási szolgáltatást saját ügyfelei számára biztosítja, amelynek részeként részt vehet a Végfelhasználók azonosításában (akik tekintetében korlátozott információs és adminisztrációs jogokkal bír), s aki az aláírási szolgáltatást saját szolgáltatásával integráltan szolgáltatás nyújtására használja, s aki Előfizetőként vállalja a díjfizetést a végfelhasználók után.
Alany	Lásd az Eüt. 1. § 43. pontjának meghatározását. Jelen szabályzat keretében a tanúsítvány Subject és SAN mezőit, illetve az ezekben feltüntetésre kerülő adatokat értjük alatta, amelyek utalhatnak egy természetes személyre és/vagy egy szervezetre és/vagy egy védjegyre/terméknévre vagy egy eszköz/rendszer azonosítójára/más elnevezésére vagy egy álnévre. Lásd az <u>Igénylő</u> , <u>Előfizető</u> , <u>Ügyfél</u> és <u>Végfelhasználó</u> entitásokat.

Állapotváltoztatás	Az az eljárás, aminek eredményeként a tanúsítvány állapota (érvényes, felfüggesztett) megváltozik és új értéket vesz fel (érvényes, felfüggesztett, visszavont).
Archiválási szolgáltatás	<p>Az Eüt. 1. § 2 szerint: "Az elektronikus dokumentumok hosszú távú megőrzésére vonatkozó szolgáltatás, amely magában foglalja az eIDAS Rendelet 3. cikk 16. pont c) alpontja szerinti bizalmi szolgáltatást is".</p> <p>Jelen szabályzat keretén belül olyan minősített bizalmi szolgáltatás, mely során a Bizalmi Szolgáltató a hozzá archiválás céljából eljuttatott elektronikusan hitelesített (aláírt vagy bélyegzett) dokumentumok aláírása vagy bélyegzője teljes érvényességi láncát létrehozza vagy kiegészíti, az érvényességi láncot archív időbélyeggel ellátja, majd az így kiegészített dokumentumot vagy fájlt biztonságosan eltárolja.</p>
Átvevő	A végfelhasználó valamely kulcsát vagy eszközét (pl. <u>Ügyféleszköz</u>) és aktiváló adatát Szolgáltatótól (személyesen, hagyományos vagy elektronikus kézbesítés útján) átvevő személy, aki az adott tanúsítvány esetében Igénylő lehet.
Bélyegző	Lásd <u>elektronikus bélyegző</u>
Bizalmi lista	<p>Hatóság vagy szoftvergyártó által kezelt lista, amely a megbízhatónak tartott bizalmi szolgáltatások azonosítóit (jellemzően tanúsítványait) tartalmazza. Egy adott bizalmi listát kezelő szoftver a benne lévő szolgáltatásokra visszavezethető aláírásokat, bélyegzőket és időbélyegzőket elfogadja.</p> <p>Jellemzően az EU bizalmi listát értjük alatta, ahol az eIDAS szerinti nem minősített és minősített szolgáltatások kerülnek feltüntetésre az egyes tagországok felügyeleti szervei által. Lásd: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trusted-lists-certification-service-providers</p>
Bizalmi Szolgáltatási Rend	NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Rend Minősített Tanúsítványszolgáltatásra
Bizalmi Felügyelet	Az Eüt. által a bizalmi szolgáltatások felügyeletére kijelölt szerv. Konkrétan a <u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> .
Bizalmi munkakör	A szolgáltató informatikai rendszeréért általánosan felelős vezetői munkakör,.Lásd az <u>5.2.1 Bizalmi munkakörök</u> fejezetet.
Bizalmi munkatárs	A Szolgáltatónál vagy Szolgáltatói partnerénél bizalmi munkakört betöltő személy.
Bizalmi szolgáltatás	<p>Az eIDAS 3. cikk 16. Pontja szerint: "Rendszerint díjazás ellenében nyújtott, jelen Szabályzat keretében az alábbiakból álló elektronikus szolgáltatások:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>elektronikus aláírások, bélyegzők vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése."</p>

	Jelen szabályzat keretén belül a Szolgáltató elektronikus aláírásokhoz, elektronikus bélyegzőkhöz és weboldal hitelesítéshez kapcsolódó, a tanúsítványok kibocsátását és életciklusmenedzsmentjét biztosító, valamint az Időbélyegző szolgáltatását értjük alatta.
Biztonságos zóna:	Olyan (logikailag vagy fizikailag) védett terület, amely védi a titkosságát, integritását és elérhetőségét a Szolgáltató által használt rendszereknek.
CAA ellenőrzés	Olyan ellenőrzés, amikor a DNS bejegyzésben RFC 6844 szerinti CAA rekordokat keres a Szolgáltató. Ha itt arra utaló bejegyzés van, hogy más Szolgáltatóval tart kapcsolatot a domaintulajdonos, akkor nem adható ki tanúsítvány.
Eakta (formátum)	Elektronikus aláírás konténerformátum, amely dokumentumokat, illetve hozzájuk kapcsolódó profilokat (metaadatokat), aláírásokat, ellenjegyzéseket és időbélyegzőket tartalmazhat, szabványos, az ETSI TS 101 903 (XAdES) specifikációnak megfelelően. Lásd bővebben: https://e-szigno.hu/tudasbazis/e-akta-formatum-specifikacioja.html
EV tanúsítvány Extended Validation Certificate (EVC)	Olyan weboldal-hitelesítő tanúsítvány ami megfelel az EVCG követelményeinek.
Elektronikus aláírás	Olyan elektronikus adat, amelyet más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, és amelyet az aláíró aláírásra használ (eIDAS 3 cikk 10. pont). Jelen szabályzat keretén belül: A Szolgáltató által kibocsátott aláíró tanúsítvány magánkulcs párjával természetes személy által létrehozott elektronikus adat, amelyet az aláírandó elektronikus dokumentumhoz (vagy más elektronikus adatokhoz) csatolnak, s ami a tanúsítvánnyal és a benne foglalt nyilvános kulccsal ellenőrizhető.
Elektronikus bélyegző	Olyan elektronikus adatok, amelyeket más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, hogy biztosítsák a kapcsolt adatok eredetét és sértetlenségét. Az elektronikus aláírás jogi személy által létrehozott megfelelője.
Előfizető	Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki a szolgáltatási díjak fizetését vállalja. Jogai és kötelezettségei az ÁSZF-ben és a Szolgáltatási szerződésben különülten megjelennek. Tanúsítványszolgáltatás esetén amennyiben a tanúsítvány Alanyként szervezet is megnevezésre került vagy csak egy természetes személy van benne megnevezve, akkor jellemzően azzal megegyezik. NL Sign szolgáltatás esetén megegyezik az Aláírói Partnerrel vagy a Végfelhasználóval. Lásd még az <u>Ügyfél, Igénylő és Végfelhasználó</u> entitásokat, valamint az <u>1.3.3 Előfizető, Végfelhasználó és Igénylő</u> fejezetet.
Érintett fél	Természetes vagy jogi személy, aki Szolgáltatóval nem kerül szerződéses kapcsolatba, de annak valamely - jellemzően ingyenes - tanúsítvány állapot szolgáltatását igénybe veszi (pl. elektronikus aláírást, bélyegzőt vagy

	<p>időbélyegzőt ellenőriz és ennek kapcsán az egyes tanúsítványok érvényességi információit vagy szolgáltató szabályzatait ellenőrzi).</p> <p>Lásd az 1.3.4 Érintett felek fejezetet.</p>
Érvényes tanúsítvány	<p>Olyan tanúsítvány, amelynek az érvényességi idejébe esik a mindenkori jelen időpont, és amelynek állapota nem felfüggesztett vagy visszavont (lásd Tanúsítványállapot).</p>
Érvényességi idő(tartam)	<p>Egy kezdeti és végső időpont közötti időtartam, amelyre a tanúsítvány kiadásra került.</p>
Eszközös tanúsítvány	<p>Olyan tanúsítvány, aminek magánkulcsa Kriptográfiai eszközre kerül kiadásra.</p>
Érvényességi lánc	<p>Az elektronikus dokumentum vagy annak lenyomata és azon egymáshoz rendelhető információk (így különösen azon tanúsítványok, a tanúsítványokkal kapcsolatos információk, az aláírás vagy bélyegző létrehozásához használt adatok, a tanúsítvány aktuális állapotára, visszavonására vonatkozó információk, valamint a tanúsítványt kibocsátó szolgáltató érvényességi adatára és annak visszavonására vonatkozó információk) sorozata, amelyek segítségével megállapítható, hogy az elektronikus dokumentumon elhelyezett fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás, bélyegző vagy időbélyegző, az aláírás, bélyegző vagy időbélyegző elhelyezésének időpontjában érvényes volt.</p> <p>Általánosabb értelemben egymást hitelesítő tanúsítványok hierarchiája, egészen a gyökér tanúsítványig.</p>
Fokozott biztonságú elektronikus aláírás	<p>Olyan elektronikus aláírás, amely megfelel az eIDAS 26. cikkben meghatározott követelményeknek.</p>
Fokozott biztonságú elektronikus bélyegző	<p>Olyan elektronikus bélyegző, amely megfelel az eIDAS 36. cikkben meghatározott követelményeknek.</p>
Hitelesítési rend	<p>Az Eüt. 1. § 24 szerint: olyan bizalmi szolgáltatási rend, amely bizalmi szolgáltatás keretében kibocsátott tanúsítványra vonatkozik.</p> <p>Szolgáltató szabályzati keretében egy szabványos eljárásrend, ami alapján Szolgáltató tanúsítványt bocsát ki és kezel. Szolgáltató szabályzatai több hitelesítési rendet is magukban foglalnak, megkülönböztetve a nekik megfelelő követelményeket és eljárásokat.</p>
Hitelesítő egység	<p>Szolgáltató szervezeti egysége, amely a Regisztrációs egység kérelme alapján a tanúsítványok kiadását, publikálását, visszavonását, felfüggesztését, valamint a Tanúsítványvisszavonási lista publikálását végzi. Lásd az 1.3.1 fejezetet.</p>
Hitelesítési Ügyintéző	<p>A Hitelesítő Egységen belül e munkakörben dolgozó munkatársak a tanúsítványok kibocsátásának jóváhagyását végzik.</p>
Hozzáférfő	<p>Az archiválásszolgáltatás Előfizetőjének kezdeményezésére a szolgáltatás bizonyos funkcióit a kezdeményező Előfizető által meghatározott dokumentumok tekintetében díjmentesen elérő Érintett fél.</p> <p>Lásd az 1.3.5 Érintett felek fejezetet.</p>

Igénylő	<p>Tanúsítványszolgáltatás esetén a tanúsítványkibocsátási tanúsítványkezelési és állapotváltoztatási eljárásban eljáró, a szolgáltatói szerződést Ügyfél részéről elfogadó természetes személy, aki lehet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a tanúsítvány Alanyaként megjelölt természetes személy (Álnév esetén az álnév kérelmezője); • ennek hiányában a tanúsítvány Alanyaként megjelölt szervezet képviselője vagy meghatalmazottja; • ezek hiányában a tanúsítvány Alanyaként megjelölt domain név, trademark vagy terméknév tulajdonosa, ill. szervezet tulajdonos esetén annak képviselője vagy meghatalmazottja, illetve a domain név fölött kontrollal rendelkező személy. <p>Előfizetővel megegyezik, amennyiben a tanúsítvány Alanyaként egy természetes személy kerül feltüntetésre (és szervezetnem).</p> <p>NL Sign szolgáltatás esetén megegyezik Végfelhasználóval.</p> <p>Archiválás- és Időbélyegszolgáltatás esetén megegyezik Előfizetővel.</p>
Időbélyegző	Olyan elektronikus adat, amely más elektronikus adatokat egy adott időponthoz köt, amivel igazolja, hogy utóbbi adatok léteztek az adott időpontban.
Időbélyegző Kiszolgáló	A Szolgáltató időbélyegzőket kibocsátó műszaki rendszere.
Időbélyegző szolgáltatás	Szolgáltató azon szolgáltatása, amely a számára küldött elektronikus adatok lenyomata alapján egy időbélyegzőt állít elő, az adott adatokhoz.
Időbélyeg-URL	Az időbélyeg-szolgáltatás elérését biztosító, az Előfizető egyedi azonosítóját tartalmazó virtuális token, melyen keresztül Végfelhasználó időbélyeg kéréseket továbbíthat Szolgáltató felé, Szolgáltató pedig a kérés alapján időbélyeg választ továbbít Végfelhasználó felé.
Kézbesítési Megbízott	Olyan Szolgáltatói partner, aki Szolgáltató megbízásából - Igénylő ilyen irányú igénye esetén - az Igénylővel egyeztetett helyen és időben végzi el a Tanúsítványkibocsátáshoz kapcsolódóan az ügyféleszköz átadását. Adott esetben megegyezhet a Regisztrációs Megbízottal.
KGyHSz	Közigazgatási Gyökér Hitelesítés-Szolgáltató Lásd 1.3.5 és http://www.kgyhsz.gov.hu/
Központi Regisztrációs Egység	A Szolgáltató azon saját szervezetén belül működtetett szervezeti egysége, mely feldolgozza a szolgáltatások igényléseit, azonosítja azok Igénylőjét és Előfizetőjét, ellenőrzi az eljárási jogukat és adataikat.
Kezdeti felfüggesztés	A <u>Tanúsítványfelfüggesztés</u> egy speciális esete, amikor a Szolgáltató a tanúsítványt kibocsátása után azonnal felfüggeszti, így megóvva azt a visszaélésektől arra az időszakra, míg a Tanúsítvány és a magánkulcs biztonságosan eljut az Ügyfélhez.
Képviseleti jog	Teljes vagy részleges képviseleti jog vagy ekként is értelmezhető jogviszony (lásd eüt. 82. § (9)).
Kiadó	Szolgáltató tanúsítványokat kibocsátó műszaki rendszere. Szolgáltatónál létezik végfelhasználói és egyes szolgáltatói tanúsítványokat kibocsátó

	Köztes Kiadó, valamint az ezen egységeket hitelesítő legfelső szintű Gyökér Kiadó, amelyek hierarchiába szervezeten működnek.
Kihelyezett Hitelesítő Egység	A Szolgáltatótól független, önálló szervezet vagy személy (mint Szolgáltatói partner) által, a Szolgáltató előírásai alapján működtetett <u>Hitelesítő Egység</u> .
Kihelyezett Regisztrációs Egység	A Szolgáltatótól független, önálló szervezet vagy személy (mint Szolgáltatói partner) által, a Szolgáltató előírásai alapján működtetett <u>Regisztrációs Egység</u> .
Kikötések (és feltételek)	Szolgáltató azon dokumentumai, amelyek ismertetik, hogy a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan, milyen elvárásoknak, milyen módon felel meg, s ismertetik a többi szereplő kötelezettségeit és jogait. Ide tartozik a Szolgáltató Szolgáltatási kivonata, Hitelesítési rendje, Szolgáltatási szabályzata, ÁSZF-e, szolgáltatási szerződése, valamint a közöttük létrejött egyéb megállapodások együttesen.
Kriptográfiai eszköz	Olyan biztonságos hardver eszköz, amely a Végfelhasználó magánkulcsát tartalmazza, azt védi a kompromittálódás ellen, s a kulccsal kriptográfiai műveleteket (pl. aláírás, titkosítás) végez a Végfelhasználó számára. Lehet SCD és QSCD, HSM vagy más nem aláírás célú eszköz is. Lehet a Szolgáltató vagy az Ügyfél kezelésében. Utóbbi esetben "Ügyféleszközként" hivatkozunk rá.
Kritikus szolgáltatások	A Szolgáltató tanúsítvány- és kulcselőállítás, az Ügyfelek eszközzel való ellátásával és az állapotváltoztatással kapcsolatos szolgáltatásai.
Kulcscsere	Az a folyamat, amikor a Szolgáltató egy már regisztrált Ügyfél (vagy saját maga) részére bocsát ki új Tanúsítványt és magánkulcsot, annak egy már létező tanúsítványát alapul véve. Az új tanúsítványban a végfelhasználó nyilvános kulcsa megváltozik. Lásd a <u>4.7</u> fejezet.
Kulcsletét szolgáltatás	Olyan szolgáltatás, amely a végfelhasználó magánkulcsának megőrzését és annak végfelhasználó számára történő átadását biztosítja (arra az esetre, ha a végfelhasználó kulcs elveszne, megsemmisülne vagy más okból használhatatlanná válna).
Magánkulcs	A szolgáltató vagy ügyfél által generált kulcspár egyik kulcsa, amit végfelhasználó kezel. Lásd nyilvános kulcs. Amennyiben a nyilvános kulcs aláíró vagy bélyegző tanúsítványba kerül, akkor megfelel az eIDAS elektronikus aláírás létrehozásához használt adat és elektronikus bélyegző létrehozásához használt adatok definíciójának.
Minősített Aláírás / Bélyegző Létrehozó eszköz	Olyan <u>kriptográfiai eszköz</u> , amely minősített aláírás / bélyegző létrehozására alkalmas (lásd még 1.6.2. Rövidítések, QSCD).
Minősített tanúsítvány	Olyan tanúsítvány, amelyet minősített bizalmi szolgáltató bocsát ki, és amely megfelel az eIDAS Annex I, III vagy IV részének vagy a 1999/93/EC direktívának, attól függően, hogy a tanúsítvány kiadásakor melyik volt

	hatályban.
Minősített weboldal hitelesítő tanúsítvány	<p>Az eIDAS 3. cikk 39. Pontja szerint: "Olyan weboldal-hitelesítő tanúsítvány, amelyet minősített bizalmi szolgáltató bocsát ki, és amely megfelel az eIDAS IV. mellékletben megállapított követelményeknek."</p> <p>Olyan minősített tanúsítvány, amely a benne megjelölt weboldalak hitelesítésével biztosítja az oldal látogatóit, hogy a mögött egy valódi és legitim szervezet áll.</p>
Mobil Regisztrációs Munkatárs	Olyan regisztrációs ügyintéző, aki - amennyiben személyes találkozásra szükséges - az Igénylő azonosítását - ilyen irányú igénye esetén - az Igénylővel egyeztetett helyen és időben végzi el.
NL Sign szolgáltatás	<p>Biztonságos központi kulcstárolási (menedzselt SCD) és kulcsmenedzsment-szolgáltatás, mely webes felületen keresztül feltöltött dokumentumok elektronikus aláírását/bélyegzését (és időbélyegzését).</p> <p>Az NL Sign szolgáltatás keretében használható tanúsítványok igénylése és az ehhez szükséges regisztrációs adatok bekérése valamint a tanúsítvány kibocsátását követően annak használatba vétele az NL Sign szolgáltatás webes felületein történik.</p>
Nyilvános kulcs	A szolgáltató vagy ügyfél által generált kulcspár egyik kulcsa, amit szolgáltató az általa létrehozott tanúsítványban helyez el. Lásd magánkulcs.
Permanens azonosító	<p>Olyan azonosító, mely a tanúsítvány birtokosát egyedileg azonosítja. A tanúsítványban történő megvalósítása az RFC 4043 alapján történik. Lehet szolgáltató által képzett, vagy hivatalos nyilvántartásban szereplő egyedi azonosító adat. A szolgáltató által képzett azonosító egy OID, ami két részből áll: a Szolgáltató (1.3.6.1.4.1.3555) és az Ügyfél egyedi azonosítójából, ami ezt követi. Az Ügyfél egyedi azonosítója 5-tel kezdődik, amelyet egy szám követ, ami a következő értékeket veheti fel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,6,8,10: személyes vagy üzleti tanúsítványok esetén, amikor az azonosító a természetes személy adataiból képzett. • 2,7,9,11: szervezeti tanúsítványok esetén, amikor az azonosító a szervezet adataiból képzett. <p>Alkalmazása esetén a tanúsítvány Subject/SerialNumber mezőjébe kerül.</p>
Regisztráció	Kezdeti azonosítási eljárás, amelyet Szolgáltató Igénylő és Előfizető személyazonosságának megállapítására, eljárási jogok ellenőrzésére, valamint adatainak felvételére végez.
Regisztrációs egység	A Szolgáltató azon egysége, amely a szolgáltatások igénylésének feldolgozását, az Igénylő és Előfizető regisztrációját, valamint tanúsítványszolgáltatás esetén a tanúsítványba kerülő adatok ellenőrzését végzi. Létezhet a Szolgáltatón belül (mint belső szervezeti egység) vagy kívül (Kihelyezett Regisztrációs Egység) egyaránt.
Regisztrációs felelős	Bizalmi munkakör. Lásd az 5.2.1 Bizalmi munkakörök fejezetet.
Regisztrációs megbízott	Olyan Szolgáltatói partner (illetve annak munkatársa), aki Szolgáltató megbízásából Igénylő helyszínén végzi el a tanúsítványkibocsátáshoz kapcsolódó személyazonosítási feladatokat.

Regisztrációs (és visszavonási) ügyintéző	Szolgáltató Regisztrációs egységén belül e munkakörben dolgozó munkatársak feladata a tanúsítványigénylések kezelése és a tanúsítványigénylésben megadott adatok valóságának ellenőrzése (lásd 4.2.1 fejezet) valamint a visszavonási igények feldolgozása és végrehajtása (4.9).
SSL tanúsítvány	Weboldal-hitelesítő tanúsítvány
Szervezet	Tanúsítvány alanya vagy előfizetője tekintetében: jogi személy vagy egyéni vállalkozó vagy egyéni ügyvéd.
Szoftveres tanúsítvány	Olyan tanúsítvány, aminek magánkulcsa nem Kriptográfiai eszközre kerül kiadásra.
Szolgáltatás	Jelen szabályzat keretén belül Szolgáltató bizalmi szolgáltatásai (lásd 1.1 fejezet).
Szolgáltatási Szabályzat	A bizalmi szolgáltató nyilatkozata az egyes bizalmi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan alkalmazott részletes eljárási vagy más működési követelményekről (lásd Eüt. 1. § 41.), mely Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmaz.
Szolgáltatási szerződés	Szolgáltató és Ügyfél között létrejött szerződés, amely a szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó feltételeket tartalmazza. Megkötése a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.
Szolgáltató	Jelen Bizalmi Szolgáltatási rend szerinti bizalmi és nem bizalmi szolgáltatásokat nyújtó NetLock.
Szolgáltató szabályzatai	Jelen Bizalmi Szolgáltatási Rend, a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat, az ÁSZF, a szolgáltatási szerződés, a Szolgáltatási kivonat. Valamint egyéb nem nyilvános szabályzatok.
Szolgáltatói partner	Olyan a szolgáltatótól független, önálló természetes vagy jogi személyek, amelyek a Szolgáltatóval való megállapodás alapján a Szolgáltatás nyújtásában részt vesznek.
Szolgáltatói rendszer	Szolgáltató szolgáltatásnyújtást végző rendszereinek együttese.
Szolgáltatói tanúsítvány	Szolgáltató azon tanúsítványai, amelyeket a szolgáltatásnyújtás érdekében használ (pl. Kiadók és Időbélyegző Kiszolgálók tanúsítványai).
Tanúsítvány	Szolgáltató által kibocsátott hiteles igazolás, amely a nyilvános kulcsot az Alanyhoz kapcsolja, és igazolja e Tanúsítványban közzétett adatok valóságát.
Tanúsítványaktiválás	Az az állapotváltóztatási eljárás, amely felfüggesztett tanúsítvány érvényességét visszaállítja. Aktiválása után a tanúsítvány visszamenőlegesen, azaz a felfüggesztés időtartamára is újra érvényessé válik, mintha a felfüggesztés meg sem történt volna..
Tanúsítványállapot	A szolgáltató által a tanúsítványok érvényességi ideje alatt nyilvántartott érvényes / visszavont / felfüggesztett státusza, amelyről a

	tanúsítványvisszavonási listán és a Tanúsítványállapot szolgáltatáson keresztül ad tájékoztatást Ügyfelei és az Érintett felek részére.
Tanúsítványállapot-szolgáltatás (OCSP)	Olyan szolgáltatás, ami egy adott tanúsítvány állapotáról ad valós idejű információt az érintett felek számára. Lásd még: tanúsítványvisszavonási lista .
Tanúsítványfelfüggesztés és	Az az állapotváltoztatási eljárás, amelyben a Szolgáltató egy még érvényes Tanúsítvány érvényességét átmenetileg megszünteti az eredetileg tervezett érvényességi idő vége előtt. A tanúsítványfelfüggesztés egy átmeneti állapot, a felfüggesztett Tanúsítvány visszavonható, vagy a Tanúsítvány eredeti érvényességi idejében újra érvényessé tehető. A felfüggesztés visszavonása esetén a Tanúsítvány visszamenőleges hatállyal érvényessé válik, mintha a felfüggesztés meg sem történt volna.
Tanúsítványigénylés	Az a folyamat, amikor lgénylő tanúsítványt igényel, azaz a tanúsítvány elkészítéséhez szükséges adatokat megadja és igazolja a Szolgáltatónak, végül pedig Szolgáltatási szerződés lgénylő és - amennyiben nem egyezik lgénylővel - Előfizető általi aláírásával hitelesíti kérelmét az igényelt tanúsítványra vonatkozóan és ezzel felhatalmazza Szolgáltatót az igényelt tanúsítvány kibocsátására.
Tanúsítványkezelési eljárás	Olyan eljárás, ami új tanúsítvány kibocsátását eredményezi egy meglévő tanúsítvány illetve korábbi ügyfél-regisztráció adatai alapján (lásd 3.3 Azonosítás és hitelesítés tanúsítványkezelési eljárás során és 4. Életciklus követelmények fejezeteket).
Tanúsítványszolgáltatás	Szolgáltató azon szolgáltatása, amelynek keretén belül új tanúsítványt állít elő. Ez történhet egy már létező tanúsítvány alapján (követő kibocsátás tanúsítványkezelési eljárással) vagy ilyen előzmények nélkül (eredeti kibocsátás).
Tanúsítványmegújítás	Az a folyamat, amikor a Szolgáltató ugyanarra a nyilvános kulcsra, változatlan Alannyal egy új Tanúsítványt állít ki, új érvényességi időszakra. Lásd a 4.6 fejezet.
Tanúsítványmódosítás	Az a folyamat, amikor a Szolgáltató egy már regisztrált lgénylő részére bocsát ki új Tanúsítványt egy korábban kibocsátott Tanúsítványa alapján, az abban szereplő nyilvános kulccsal, de megváltozott Alany vagy Szolgáltató adatokkal. Lásd a 4.8 fejezet.
Tanúsítványtár	Szolgáltató kibocsátott tanúsítványokat tartalmazó nyilvántartása, amelyen keresztül lekérdezhetők a szolgáltató által kiadott nyilvános tanúsítványok és a Tanúsítványvisszavonási lista .
Tanúsítványtípus	Szolgáltató által kibocsátott különböző tanúsítványok megkülönböztetése valamilyen jellemző szerint, legfőképpen a felhasználási cél alapján. Lásd a Szolgáltatási szabályzat 1.2.1 pontját.
Tanúsítvány-visszavonás	Az az állapotváltoztatási eljárás, amelyben a Szolgáltató a tanúsítvány érvényességét megszünteti az eredetileg tervezett érvényességi idő lejártá előtt. A tanúsítvány-visszavonás visszafordíthatatlan és végleges állapotváltozást jelent, a visszavont tanúsítvány a visszavonás időpontjában érvényességét veszti, s már soha többé nem lehet újra

	érvényes.
Tanúsítványvisszavonási lista (CRL)	Szolgáltató által rendszeres időközönként, valamint állapotváltozások hatására a Tanúsítványtárban közzétett hiteles lista azon tanúsítványokról, amelyek ideiglenesen vagy véglegesen nem érvényesek. A listán szereplő tanúsítványok elfogadása, illetve alkalmazása nem ajánlott. A 24/2016. BM rendelet 17. szerinti visszavonási nyilvántartás egy fajtája.
Teszttanúsítvány	A Szolgáltató által tesztelési célra kibocsátott tanúsítvány, ami tartalmában valamely valódi tanúsítvánnyal egyezik meg, de hitelesítési rend mezője és az Alany elnevezése jelzi a felhasználás teszt voltát. Az ilyen tanúsítványok közzétételükre nem használhatók, joghatás nem kapcsolódik hozzájuk, elfogadásuk csak tesztelési céllal lehetséges. Szolgáltató nem vállal felelősséget az ilyen tanúsítványok adattartalma, felhasználása, és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások rendelkezésre állása tekintetében.
UCC weboldal-hitelesítő tanúsítvány	Olyan weboldal-hitelesítő tanúsítvány, melyben több különböző domain név kerül feltüntetésre (a SubjectAltName/DNSname mezőben).
Ügyfélmenü	A Szolgáltató ügyfelei számára a tanúsítványokkal és hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatos különböző igénylések elvégzésére illetve a folyamatban lévő igénylések állapotának megtekintésére biztosított, a Szolgáltató weboldalán keresztül elérhető felület, melybe egyedi felhasználónév és jelszó megadásával lehet belépni (ügyfélmenü regisztrációt követően). A minősített tanúsítványok kezeléséhez a minősített ügyfélmenübe, a nem-minősített tanúsítványok kezeléséhez a fokozott biztonságú ügyfélmenübe kell regisztrálni és bejelentkezni.
Ügyfélmenü regisztráció	Az a folyamat, amikor egy természetes vagy jogi személy adatai megadásával létrehozza saját Ügyfélmenüjét, illetve az Ügyfélmenübe való bejelentkezéshez szükséges bejelentkező nevét és jelszavát.
Ügyfél	A Szolgáltatóval szerződést kötő fél. Tanúsítványszolgáltatás esetén a tanúsítvány Igénylője és Előfizetője (adott esetben ezek a szereplők meg is egyeznek). NL Sign szolgáltatás esetén az Aláírói Partner és a Végfelhasználó. Lásd még az 1.3.3 Előfizető, Végfelhasználó és Igénylő fejezetet
Ügyféleszköz	Lásd Kriptográfiai eszköz .
Ügyfél-regisztráció	Természetes és nem természetes személyek azonosítása, adataik ellenőrzése és rögzítése az első szolgáltatási szerződés és az első tanúsítványkibocsátás megelőzően. Lásd a 3.2 Kezdeti azonosítás fejezetet.
Végfelhasználó	Az a természetes személy, aki a tanúsítványban szereplő nyilvános kulcs magánkulcs párja felett rendelkezik (kizárólagosan használja vagy a használatáért felelős). NL Sign szolgáltatás esetén az a személy, aki az aláírási szolgáltatás keretén belül a magánkulcsa aktiválásával elektronikus aláírási/bélyegző

	<p>műveletet hajt végre.</p> <p>Lásd még az Ügyfél és Előfizető entitásokat, valamint az 1.3.3 Előfizető, Végfelhasználó és Igénylő fejezetet</p>
Végfelhasználói tanúsítvány, Végfelhasználói kulcs	Az Előfizető k tanúsítványát és kulcsát jelöli, megkülönböztetve a Szolgáltató saját tanúsítványaitól és kulcsaitól.
Weboldal-hitelesítő tanúsítvány	Az eIDAS 3. cikk 38. pontja szerinti tanúsítvány.
Wildcard weboldal-hitelesítő tanúsítvány	Olyan weboldal-hitelesítő tanúsítvány, melyet több aldomain hitelesítésére bocsátott ki szolgáltató (a domain név *.domain.hu formában kerül feltüntetésre, így magában foglalja a domain.hu cím alá tartozó valamennyi aldomaint).

1.6.2 Rövidítések

Hivatkozott jogszabályok rövidítései

eIDAS	Az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről.
Eüt.	Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. Évi CCXXII. törvény.
Nyvtv.	A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény.
Szmtv.	2007. évi I. törvény a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról.
Harmtv.	2007. évi II. törvény a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény
Infotv.	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
24/2016 BM rendelet	A bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről szóló 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet.

Műszaki szakkifejezések rövidítései

ASN.1	Abstract Syntax Notation 1
-------	----------------------------

CA	Certification Authority Kiadó
CAA	Certification Authority Authorization Bizalmi szolgáltató Felhatalmazás
IP	Internet Protocol
IT	Information Technology
BRG	Baseline Requirements Guidelines
CAB Forum	CA/Browser Forum
CP	Certificate Policy Hitelesítési Rend
CPS	Certification Practice Statement
CRL	Certificate Revocation List Tanúsítványvisszavonási lista
CSP	Certification Service Provider
EAL	Evaluation Assurance Level
EV	Extended Validation
EVC	Extended Validation Certificate
EVCG	Extended Validation Certificate Guidelines
FQDN	Fully qualified domain name
gTLD	Generic top-level domain
HSM	Hardware Security Module
ICANN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
OCSP	Online Certificate Status Protocol Tanúsítványállapot-szolgáltatás
OID	Object Identifier Azonosító

OVC	Organizational Validation Certificate
PIN	Personal Identification Number
PKI	Public Key Infrastructure
SAN SubjectAltName	Subject Alternative Name
SCD	Signature / Seal Creation Device Aláírás / Bélyegző Létrehozó eszköz (Nem minősített)
SSL	Secure Socket Layer
TLS	Transport Layer Security
TSP	Trust Service Provider Bizalmi Szolgáltató
QSCD Korábbi nevén SSCD	Qualified Signature / Seal Creation Device Minősített Aláírás / Bélyegző Létrehozó eszköz
UN	United Nations
IETF	Internet Engineering Task Force
QC	Qualified Certificate
URL	Uniform Resource Locator

Lásd még a dokumentum 9.15 pontjában foglaltakat.

2 Közzététel

2.1 Adattárak

Szolgáltató szerződéses feltételeit és szabályzatait PDF formátumban hozza nyilvánosságra weboldalán keresztül. Itt a dokumentumok hatályos verziója mellett megtalálhatóak azok korábban érvényes változatai és a jövőbeli változatok nyilvános tervezetei is.

2.2 A tanúsítványokra vonatkozó információk közzététele

A szolgáltató köteles az időbélyegzés szolgáltatás nyújtásához használt szolgáltatói tanúsítványokat a Kikötésekben előírt módon közzétenni a tanúsítványtárat létrehozni és naprakészen tartani.

A kikötéseket és feltételeket az RFC 3647 szerinti tartalommal és struktúrában kell közzétenni.

2.3 A közzététel időpontja és gyakorisága

Jelen Szabályzattal kapcsolatos új verziók közzététele a 9.12 fejezetben ismertetett eljárásoknak megfelelően történik. A Bizalmi Szolgáltatási Rend új verzióinak közzététele tekintetében lásd a 9.12 fejezetet.

Szolgáltató egyéb szabályzatai és szerződéses feltételei, illetve ezek újabb változatai szükség esetén kerülnek kibocsátására.

Szolgáltató a rendkívüli információkat – amikor arra szükség van – a jogszabályi előírásoknak megfelelően, ennek hiányában késlekedés nélkül közzéteszi.

Az Időbélyegző Kiadók tanúsítványai legkésőbb a szolgáltatás megindításakor kerülnek közzétételre.

2.4 Tanúsítványtár elérésének szabályai

Nem értelmezett.

3 Azonosítás és hitelesítés

Időbélyeg szolgáltatás esetén Szolgáltató az Ügyfél regisztrációját igényli, valamint az előfizetői és szerződéses adatok ellenőrzésre különböző nyilvántartásokat vesz igénybe.

A regisztrált Ügyfelek azonosítása felhasználónév és jelszó alapon, illetve egyedi ügyfélazonosító (Időbélyeg-URL) segítségével történik.

4 Életciklus követelmények

Jelen fejezet (4) és alfejezetei a Szolgáltató által nyújtott időbélyeg-szolgáltatás nyújtásával, a szolgáltatás igénylésével, a szolgáltatási szerződés megkötésével valamint a szerződés időtartama alatt végzendő szolgáltatói tevékenységekkel és az Ügyfél által végezhető műveletekkel kapcsolatos eljárások leírását tartalmazza.

4.1 Szolgáltatás igénylése

Időbélyeg szolgáltatás az alábbiak szerint igényelhető:

- A Szolgáltató weboldaláról letölthető megrendelő űrlap kitöltésével és Szolgáltató email címére való elküldésével.
- Szolgáltatáscsomag keretében a szolgáltatáscsomag webes megrendelő űrlapjának kitöltésével és Szolgáltatóhoz való elküldésével.
- NL Sign Szolgáltatás keretében a szolgáltatás rendszerében történő igénylés elvégzésével. (az NL Sing szolgáltatásban az időbélyegzés integrált.)

4.2 Szolgáltatás nyújtása

A szolgáltatási szerződés megkötését követően Szolgáltatónak egyedi hozzáférést kell biztosítania Végfelhasználó számára az Időbélyeg-kiszolgálóhoz.

Szolgáltatónak a szerződéskötést követően tartós adathordozón át kell adnia az Ügyfélnek a jelen Szolgáltatási Rend alapján készült szolgáltatási szabályzatot és a szolgáltatási szerződést. Az időbélyeg-kérések fogadásakor Szolgáltatónak a Szolgáltatási szabályzatban leírt módon azonosítania kell az időbélyeg-kérés küldőjét. A szolgáltatási szerződés életciklusában Szolgáltatónak joga van - a Kikötésekben meghatározott esetekben, kiváltképp a szerződésszegés esetét - a szolgáltatás korlátozásához vagy felfüggesztéséhez.

Szolgáltató az időbélyegző szolgáltatást folyamatosan (7x24) biztosítja az alábbiak szerint:

- biztosítja az éves szinten 99,9%-os rendelkezésre állást;
- garantálja, hogy az eseti szolgáltatáskiesések maximális időtartama legfeljebb 3 óra.

Az időbélyegző szolgáltatás korlátozás nélkül hozzáférhető az Ügyfelek számára, de túlzott használat esetén szolgáltatásvédelmi okokból egy határ átlépése esetén korlátozhatók a kérések. A korlátozások feltételei közzétételre kerülnek a Szolgáltató weboldalán.

Az időbélyeg kéréseket a Végfelhasználónak a saját egyedi URL-jére kell küldenie.

4.3 A szolgáltatási szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnését megelőzően Szolgáltató figyelmezteti Előfizetőt a megszűnés következményeire, majd felfüggeszti az időbélyeg egyedi URL használatát.

4.4 Javasolt eljárás az időbélyeg ellenőrzésére

Időbélyeg ellenőrzése az időbélyeg aláírásának ellenőrzésével, majd az időbélyegző tanúsítvány *NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásra, 4.9.6 Javasolt eljárás a tanúsítványállapot ellenőrzésére* fejezete szerinti ellenőrzésével történhet.

5 Fizikai, eljárásbeli és személyzeti biztonsági óvintézkedések

A kockázatok csökkentése érdekében Szolgáltató az általa biztosított szolgáltatásokhoz szükséges hardver, szoftver, illetve egyéb eszközeit két, fizikailag egymástól elkülönült helyszínen, egy elsődleges és egy másodlagos helyszínen tárolja. A két helyszínrre vonatkozó előírások megegyezők, az esetleges eltérések a megfelelő pontoknál feltüntetésre kerültek.

A szolgáltatói rendszerek konfigurációját a Szolgáltató rendszeresen ellenőrzi a biztonsági előírásokat sértő változások kiszűrése érdekében.

A hitelesítő és regisztrációs egységek eszközeit kizárólag az erre felhatalmazott, megfelelően kioktatott és ellenőrzött tudású személyzet kezeli.

Az egységek adatállományairól biztonsági mentések készülnek (ld. 6.5 alfejezet). A mentéseket

a Szolgáltató az 5.5.2 pontban meghatározott ideig megőrzi.

A Szolgáltató a fizikai, eljárásbeli és személyzeti előírásokat rendszeresen elvégzett kockázatelemzéssel vizsgálja. A Szolgáltató az általa használt eszközök (beleértve az információs vagyont is) tekintetében vagyonyilvántartást vezet.

Szolgáltató nem nyilvános Biztonsági Szabályzata tartalmazza az információbiztonsági szabályozással kapcsolatos előírásokat.

A Biztonsági szabályzatot és a vagyonyilvántartást a Szolgáltató rendszeres időközönként, vagy jelentős változás esetén haladéktalanul felülvizsgálja azok folyamatos alkalmazhatósága, megfelelősége és eredményessége tekintetében.

5.1 Fizikai óvintézkedések

A fizikai óvintézkedések célja a Szolgáltató bizalmas információira és fizikai körleteire (szerverterem, illetve szerverszoba) irányuló jogosulatlan hozzáférés, károkozás és illetéktelen behatolás megakadályozása. A fizikai hozzáférés tekintetében Szolgáltató megfelelő jogosultságrendszert alkalmaz az ellenőrzött hozzáférés érdekében és azokat rendszeres időközönként felülvizsgálja.

Az értékek elvesztésének, sérülésének, kompromittálódásának, valamint a működési tevékenység megzavarásának elkerülésére a Szolgáltató a Biztonsági Szabályzatban meghatározott intézkedéseket követi.

A kritikus és érzékeny információt feldolgozó szolgáltatások megvalósítására és a kriptográfiai modulok alkalmazására és tárolására biztonságos helyszíneken került sor. A biztosított védelem arányban áll a Szolgáltató által végzett kockázatelemzésben megállapított kockázatokkal.

5.1.1 Telephely felépítése

Szolgáltató a telephelyén, egy védett számítógépteremben valósítja meg a leginkább veszélyeztetett szolgáltatásokat. A számítógépteremben a fizikai hozzáférés, beléptetés ellenőrzése és felügyelete, áramellátás, légkondicionálás, beázás és elárasztódás elleni védekezés, tűzmegelezés és tűzvédelem, adathordozók tárolása, telekommunikációs hálózat elérhetősége, elektromágneses kisugárzás stb. védelmi szempontok egységes érvényesítésére került sor. Illetéktelen személyek a számítógépterembe nehezen juthatnak be, a biztonsági őrség viszont rövid idő alatt meg tudja közelíteni riasztás esetén. A biztonsági körletnek nincs ablaka, a bejárati ajtókon kívül csak a különösen erős fal bontásával lehetne behatolni ide. A helyiség redundáns klíma-, automata tűzoltó, továbbá illetéktelen behatolást jelző (riasztó) berendezéssel van ellátva. Az eszközök többszörösen túlbiztosított elektromos energiaellátással rendelkeznek.

A Szolgáltató másodlagos helyszíne egy védett számítógépterem szerverszéféjében található, melynek biztonsági szintje megegyezik a telephely biztonságával.

5.1.2 Fizikai hozzáférés

A biztonsági körletek pontos paramétereit, illetve a belépni jogosultak listáját a mindenkori belső operációs dokumentumok tartalmazzák. A biztonsági körletekbe bizalmi munkakört betöltő munkatársakon kívül más személyek csak külön felhatalmazással és kísérettel léphetnek be. A számítógépterembe a belépés személyhez kötött elektronikus kártyával történik a belépések fizikai és elektronikus naplózása mellett. A számítógépterem belül a szolgáltatói rendszerek egy

olyan elkülönült részen kerültek kialakításra, ahova biometrikus azonosítást követően lehet belépni. A biztonsági körlet beléptető előhelységét, illetve magát a számítógéptermet 24 órás videó kamerás megfigyelő rendszer is védi.

A másodlagos helyszín beléptetési rendszere biometrikus azonosítással nem rendelkezik, de az egyenszilárdság megőrzésére, a másodlagos helyszínt biztonságát állandó élőerős védelem is biztosítja. A szerverszobába az arra jogosult munkatársak kártyás azonosítást követően léphetnek be; a be-, illetve kilépések folyamatos naplózásra kerülnek. A szerverszoba 24 órás videós kamerás megfigyelő rendszer is védi.

A Szolgáltató kockázatelemzése a kritikus szolgáltatások keretében foglalkozik a fizikai hozzáférés szabályozásával, a természeti katasztrófa elleni védelemmel, a villámvédelemmel, a tűzbiztonsági tényezőkkel, a támogató eszközök (különösen áram és klíma) meghibásodásával, az építmény összeomlásával, vízvezeték szivárgással, talajvíz elleni védelemmel, lopás, betörés és behatolás elleni védelemmel, valamint a katasztrófa utáni helyreállítással.

5.1.3 Áramellátás, légkondicionálás

A Szolgáltató védett számítógép termék zavartalan áramellátása kiemelten fontos a folyamatos üzemeltetés biztosítása érdekében, melynek érdekében a Szolgáltató az alábbi intézkedéseket alkalmazza/alkalmaztatja:

- szünetmentes energiaellátás,
- zárlati leoldásra szelektív áramkörök,
- villamos zavar, villám és túlfeszültség védelem.

A szünetmentes energiaellátást biztosító rendszer felépítése a következő:

- dízel gépes áramfejlesztő,
- lokális akkumulátoros szünetmentes tápegység,
- redundáns tápválasztó.

Az alkalmazott üzemmód pedig az alábbi:

- az üzemi táp kimaradása vagy csökkenése esetén a rendszer átkapcsol a tartalék tápra,
- ezalatt a rendszer elindítja az áramfejlesztőt,
- amikor az üzemi táp ismét használható (5 percen keresztül folyamatosan), akkor a rendszer visszatér rá.

Zárlati leoldásra szelektív áramkörök segítségével a gépteremben több egymástól független működésű rendszer lett kialakítva a folyamatos üzemeltetés támogatására. Az elosztó hálózat úgy lett megtervezve, hogy egy eszközcsoport zárlata esetén csak a zárlatot okozó eszközcsoport legyen áramtalanítva, a többi hibátlan eszközcsoport üzemben maradjon.

A szerverteremben biztosított a gépterem épülettől független légkondicionálása. A védett számítógépterem a bejutó levegő tisztaságát megfelelő szűrőrendszerrel biztosítja, gondoskodik a levegőből a különféle szennyeződések kiszűréséről, tovább biztosítja a kezelőszemélyzet részére szükséges levegőt. A levegő nedvességtartalma és hőmérséklete folyamatosan ellenőrzött. A légkondicionáló berendezések biztosítják az informatikai rendszerek megfelelő hűtését. A folyamatos üzemvitelt egy második (tartalék) klímaberendezés is támogatja, mely szükség esetén működésbe lép. A klímaberendezések elhelyezésének módja biztosítja, hogy azok karbantartása ne okozzon zavart a gépterem működésében.

5.1.4 Beázás és elárasztódás veszélyeztetettsége

A Szolgáltató szolgáltatási helyszínei védettek a beázástól és az elárasztódástól. A védett számítógépteremben a biztonságot növeli az álpadló alkalmazása.

5.1.5 Tűzmegelőzés és tűzvédelem

A Szolgáltató szolgáltatási helyszínei a tűzvédelmi előírásoknak megfelelően működnek. A helyszínek tűz és füstérzékelőkkel, kézi és automata oltó berendezésekkel rendelkeznek. A kézi oltó berendezések helye és a menekülési útvonal jól látható helyen jelzésre került.

5.1.6 Adathordozók kezelése

Szolgáltató adathordozóinak biztonságos tárolására biztonsági körlet, illetve egy bérelt banki széf szolgál. A kritikus adatokról Szolgáltató több mentési példánnyal rendelkezik. A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik és megfelelő intézkedéseket tesz az adathordozó avulás megakadályozására.

Szolgáltató az érzékeny adatokat tartalmazó adathordozókat a Biztonsági Szabályzatban előírt módon semmisíti meg, amennyiben azokra már nincs szükség. A selejtezett eszközök tartalmát Szolgáltató véglegesen törli, vagy az eszközt helyreállíthatatlanul tönkreteszi.

5.1.7 Hulladékelhelyezés

A fizikailag megsemmisítés kapcsán a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

- a papíralapú dokumentumok zúzógéppel felaprításra kerülnek,
- a hajlékony lemezek (házából való kibontás után) zúzógéppel felaprításra kerülnek,
- egyéb más mágneses adathordozók demagnetizálás után összetörésre kerülnek;
- egyéb más adathordozók összetörésre kerülnek.

5.1.8 Mentés külső helyszínen

Szolgáltató az üzemenet folytonossága és az adatvesztés elkerülése érdekében mentéseket végez és biztosítja az informatikai rendszer egészének szükség esetén való helyreállíthatóságát. A mentéseket védi a jogosulatlan hozzáféréstől, módosítástól és törléstől, és a megsemmisüléstől. A rendkívüli helyzetekre való felkészülés magában foglalja a kidolgozott tervek adott esetekre történő alkalmazását és tesztelését is.

A megőrzendő adatok biztonságos tárolását Szolgáltató csak írható médiával, távoli helyen tárolt mentéssel vagy több tárolási helyen történő távoli párhuzamos tárolással végzi.

5.2 Eljárásrendi biztonsági intézkedések

Szolgáltató gondoskodik rendszerei biztonságos, szabályszerű, a meghibásodás minimális kockázata melletti üzemeltetéséről. Ennek érdekében elegendő számú és megfelelő képzettséggel, műszaki tudással, tapasztalattal rendelkező személyzetet alkalmaz.

A minősített szolgáltatások esetében Szolgáltató a jogszabályoknak és szabályzatainak megfelelő naprakész belső irányítási és ellenőrzési eljárásrendet és kapcsolódó felelősségi rendszert működtet. A rendszer megfelelő működését a független rendszervizsgáló ellenőrzési tevékenység is biztosítja.

Szolgáltató külső, független rendszervizsgáló által folyamatosan ellenőrzött minőségirányítási és információbiztonsági irányítási rendszerrel rendelkezik.

Szolgáltató a minősített szolgáltatás nyújtása során létrejövő és kezelt adatot a jogszabályok és a szolgáltatási szabályzatban meghatározott kockázatelemzés alapján biztonsági osztályba sorolja, és gondoskodik azok megfelelő nyilvántartásáról, ellenőrzéséről, védelméről, valamint az ehhez szükséges felelősségi rendszer működtetéséről.

5.2.1 Bizalmi munkakörök

Szolgáltatónál bizalmi munkakört (lásd Bizalmi Szolgáltatási Rend 5.2.1 fejezet) olyan személy tölt be, akinek a bizalmi munkakör betöltéséhez szükséges befolyásmentességét, szakértelmét szakmai gyakorlat, végzettség és szakképesítés igazolja.

Az informatikai rendszerért általánosan felelős munkakört olyan személy tölti be, aki szakirányú felsőfokú végzettséggel⁵ és legalább három év, az informatikai biztonsággal összefüggésben szerzett szakmai gyakorlattal rendelkezik.

Szolgáltató a bizalmi munkakört betöltő személyt munkaviszonyban foglalkoztatja, és a bizalmi munkakört betöltő személy független minden olyan érdektől, amely hátrányosan érintheti a szolgáltatás megbízhatóságát és biztonságát. Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban álló személy a szükséges és megfelelően naprakész tudással és tapasztalattal rendelkezzen. Szolgáltató valamennyi bizalmi munkakör betöltését biztosítja.

A Szolgáltató a bizalmi munkakörökről naprakész nyilvántartást vezet, változás esetén a változás tényét haladéktalanul bejelenti a Bizalmi Felügyeletnek.

5.2.2 Az egyes feladatokhoz szükséges személyzeti létszám

Szolgáltató az alábbi tevékenységeket legalább kettő arra kijelölt és közvetlen felhatalmazással rendelkező bizalmi munkatárs együttes fizikai jelenlétével, egy fizikailag védett környezetben, más személyek jelenlétét kizárva végzi:

- szolgáltatói kulcspárok generálása
- szolgáltatói magánkulcsok mentése és visszaállítása;
- szolgáltatói magánkulcsok megsemmisítése.

5.2.3 Az egyes szerepkörökhöz tartozó azonosítás és hitelesítés

A Szolgáltató valamennyi, bizalmi munkakört betöltő munkatársa a zárt körletbe csak megfelelő azonosítást és hitelesítést követően léphet be, amely az informatikai rendszerekhez való hozzáférésnél további azonosítással egészül ki. Sikeres azonosítás és hitelesítés nélkül a zárt körletbe való bejutás, illetve rendszerhozzáférés nem lehetséges, így egyetlen biztonság szempontjából kritikus tevékenység sem végezhető el.

Szolgáltató informatikai rendszerének minden felhasználóját és az adminisztratív folyamatok minden szereplőjét személy szerint azonosítja, kivéve a nyilvános adatszolgáltatásához kizárólag

⁵ szakirányú felsőfokú végzettség a matematikusi, fizikusi egyetemi végzettség vagy műszaki tudományterületre tartozó mérnöki szakon szerzett főiskolai vagy egyetemi végzettség

olvasási jogosultsággal rendelkező felhasználókat. Informatikai rendszereihez csak az arra felhatalmazott személyek férhetnek hozzá. A szolgáltató adminisztrálja a Rendszeradminisztrátorok, Rendszerüzemeltetők és Független rendszervizsgálók rendszerhozzáféréseit, beleértve a felhasználói fiók kezelését, alkalmi módosítását és adott esetben a hozzáférés megszüntetését.

Az egyes alkalmazásokhoz való hozzáférések korlátozásra kerülnek. A rendszer el tudja különíteni az egyes bizalmi munkaköröket, így különösen a Rendszeradminisztrátori és Rendszerüzemeltetői hozzáféréseket.

A személyzetet azonosításra és hitelesítésre kerül a szolgáltatások szempontjából kritikus alkalmazások használata előtt, s tevékenységükkel kapcsolatban elszámoltathatók.

A bizalmi munkakörhöz tartozó jogosultsági szinteket a Szolgáltató a Személyzeti Politikájában rögzíti.

5.2.4 Egyes szerepkörök összeférhetlensége

Szolgáltató a rendszereiben olyan biztonsági előírásokat alkalmaz, illetve jogosultsági szinteket határoz meg, amely minimalizálja az azonosítatlan vagy nem szándékolt módosításokat, illetve csökkenti a visszaélési lehetőségeket.

A feladatkörök elhatárolása végett

- a biztonsági tisztviselő nem látja el a független rendszervizsgáló és az informatikai rendszerért általánosan felelős vezető feladatait;
- a független rendszervizsgáló nem látja el az informatikai rendszerért általánosan felelős vezető feladatait;
- a biztonsági tisztviselő nem látja el a rendszeradminisztrátor feladatait; és
- a független rendszervizsgáló nem látja el a regisztrációs felelős és a rendszeradminisztrátor feladatait.

Az összeférhetlenségre vonatkozó részletszabályokat Szolgáltató Biztonsági Szabályzata tartalmazza.

5.3 Személyzeti biztonsági intézkedések

A személyzetre vonatkozó óvintézkedések célja az emberi hibák, lopás, csalás és a lehetőségekkel való visszaélés kockázatának csökkentése.

Ennek érdekében Szolgáltató a személyi biztonsággal már a felvételi szakaszban foglalkozik, majd az alkalmazás során történő ellenőrzésekkel biztosítja.

Szolgáltató a Biztonsági Szabályzatának részeként pontosan és részletesen kidolgozott, folyamatosan karbantartott Személyzeti Politikával rendelkezik. A Személyzeti Politikájában meghatározott ideiglenes és állandó szerepköröket és felelősségeket munkaleírásokban dokumentálja, amelyek tartalmazzák:

- a szerepkörök információkezelési lehetőségei és a különböző hitelesítési folyamatokra való hatásai alapján felmérhető kockázati besorolását,
- a szükséges szakismereti és tapasztalati követelményeket,
- a munkakörrel és a munkatárs feladataival összefüggő tevékenységek leírását, a felelősségek körét és mértékét, továbbá a kapcsolódó munkakörök megnevezését.

A Szolgáltató munkavállalói mindaddig nem tölthetnek be bizalmi munkakört, amíg a

személyükkel kapcsolatos ellenőrzések végrehajtása és a szükséges nyilatkozatok megtétele meg nem történt, és a megfelelő képzésben és tapasztalatszerzésben részt nem vettek.

A Szolgáltató vezető tisztségviselői, vezető beosztású munkatársai, bizalmi munkakörök betöltő munkatársai függetlenek minden olyan kereskedelmi, pénzügyi és egyéb hatástól, ami hátrányosan befolyásolhatja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások iránti bizalmat.

5.3.1 Képzettségre, gyakorlatra és megbízhatóságra vonatkozó követelmények

Szolgáltató olyan munkatársakat és adott esetben olyan alvállalkozókat alkalmaz, akik megbízhatóak, rendelkeznek a szükséges szakértelemmel, tapasztalattal és képesítésekkel, valamint megfelelő képzésben részesültek a biztonságra és a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályokkal kapcsolatban, továbbá olyan igazgatási és ügyvezetési eljárásokat alkalmaz, amelyek megfelelnek az európai és nemzetközi szabványoknak.

A Regisztrációs egység minden bizalmi munkakörére jelölt személy (emberi megbízhatósága és szakmai alkalmassága ellenőrzése céljából) kezdeti ellenőrzésen megy keresztül. E biztonsági alapellenőrzés során az ellenőrzést végző szakemberek: az életrajzban megadott adatokat (életrajzi elemek, referenciák, szakmai előmenetel stb.) ellenőrzik. Ennek során:

- a képzettségre vonatkozó adatokat egybevetik a jelölt által benyújtandó bizonyítványokkal, diplomákkal,
- a gyakorlati tapasztalatra vonatkozó állításokat személyes referenciákon keresztül, publikációkra alapozva, illetve egyéb úton igazolják.

Az ügyfélregisztráció területén dolgozó munkatársak ismerik a forgalomban lévő hatósági, illetve azonos funkciójú dokumentumokat, azok fajtáit, ismertetőjegyeit, képesek az átadott iratok érvényességének megállapítására.

Valamennyi bizalmi munkakört betöltő munkatársnak a biztonsági alapellenőrzésen túl időszakos biztonsági ellenőrzéseken is át kell átesniük.

Nem tölthet be bizalmi munkakört az a személy, aki akár az alap, akár egy időszakos biztonsági ellenőrzésen a „magas biztonsági kockázat” minősítést kapja. Bizalmi munkakört csak büntetlen előélettel rendelkező személy tölthet be, amit a felvételi eljárás során 3 hónapnál nem régebbi erkölcsi bizonyítvánnyal kell igazolni.

Az időszakos biztonsági ellenőrzésre évente kerül sor valamennyi bizalmi munkakört betöltő (lásd 5.2.1 pont) munkatárs esetén.

A Regisztrációs felelősök kijelölésüket követően a munkakörük betöltéséhez szükséges elméleti és gyakorlati alapkiképzésben vesz részt, aminek a végén vizsgáznuk kell. Ennek a képzési formának a fő célja a szolgáltatásra vonatkozó egységes biztonságpolitika megismerése, megértése, az ezen alapuló aktuális eljárások későbbi helyes alkalmazása érdekében. További részletek a Személyzeti Politikában találhatóak.

A bizalmi munkakört a munkatársak a megfelelő gyakorlati tapasztalat megszerzését követően tölthetnek be.

5.3.2 Ellenőrzési eljárások

A felvételi eljárás során a Szolgáltató a személyek személyazonosságáról fizikai jelenlétük során vagy fényképes személyazonosító okmányaik ellenőrzésével győződik meg. Mindezek mellett a Szolgáltató a felvételi eljárás során figyelembe veszi a korábbi munkahelyekre, releváns

végzettséget és szakmai referenciákra vonatkozó információkat is.

A bizalmi munkakör munkatársai az ellenőrzés lefolytatását megelőzően nem kaphatnak hozzáférést a Szolgáltató rendszereihez.

5.3.3 Képzési követelmények

A bizalmi munkakört betöltő munkatársaknak rendelkezniük kell a feladataik ellátásához szükséges tudással. Ennek érdekében a bizalmi munkakört betöltő munkatársaknak kinevezésüket megelőzően tudásuk igazolására vizsgát kell tenniük. Amíg sikeres vizsgát nem tesznek, nem férhetnek hozzá a szolgáltatói rendszerekhez. A vizsga és a képzés a bizalmi munkakör típusától függően a következő ismeretekre terjed ki:

- PKI alapismeretek;
- Hitelesítés és ellenőrzési szabályok és eljárások;
- Biztonsági és adatvédelmi szabályok;
- Általános fenyegetések az információhitelesítési eljárásokra (beleértve az adathalászt és egyéb social engineering taktikákat);
- A Szolgáltatási Szabályzat és egyéb szabályzatok előírásai;
- Egyes tevékenységük jogi következményei;
- Szolgáltató informatikai rendszerének sajátosságai és kezelésének módja.

5.3.4 Továbbképzési gyakoriságok és követelmények

A Szolgáltató továbbképzésre és oktatásra vonatkozó gyakorlatát az éves továbbképzési tervben határozza meg.

Abban az esetben, amikor a bizalmi szolgáltatásban jelentős változás következik be, valamennyi munkatárs a szükséges felépítésű és szintű moduláris továbbképzésben részesül, illetve megkapja a szükséges dokumentációkat.

5.3.5 Munkabeosztás körforgásának sorrendje és gyakorisága

A vonatkozó szabályokat a Szolgáltató Személyzeti Politikája tartalmazza.

5.3.6 Jogosultatlan tevékenységek büntető következményei

A szolgáltató rendszerének nem engedélyezett használatára, illetve a szolgáltatás nyújtása közben elkövetett hibákra, mulasztásokra, károkozásokra vonatkozó szankciókat a Szolgáltató a bizalmi munkakört betöltő személyek munkaszerződésében rendezi.

5.3.7 Szerződéses közreműködőkre vonatkozó követelmények

A Szolgáltató nem munkaviszonyban dolgozó szerződéses közreműködőire ugyanazok a biztonsági szabályok vonatkoznak, mint a munkaviszonyban dolgozóakra.

5.3.8 A személyzet számára biztosított dokumentumok

A Szolgáltató folyamatosan biztosítja a szolgáltatásnyújtásban közreműködő személyek részére a szerepkörük ellátásához szükséges aktuális szabályzatokat és dokumentációkat.

5.4 Naplózási eljárások

Szolgáltató hitelesítési rendszere a jogszabályi, illetve az egyes szabványokban, előírásokban meghatározott követelményeknek megfelelő, széleskörű naplózási tevékenységet folytat az időbélyeg-kibocsátásra vonatkozó műveletek és az ezek során felhasznált adatok megőrzése érdekében. A napló tartalmazza a bejegyzés pontos idejét, a naplózott esemény bekövetkeztének dátumát és pontos idejét, az esemény típusát, az esemény követhetőségéhez, rekonstruálásához szükséges adatokat, az esemény kiváltásában közreműködő felhasználó vagy más személy nevét, az esemény végrehajtás sikerességét, illetve sikertelenségét. A Szolgáltató a naplókban feltüntetett időt olyan gyakorisággal szinkronizálja, hogy a saját idő és a valódi idő közti eltérés ne haladja meg az 1 másodpercet. Az esetleges ennél nagyobb eltérések szintén naplózásra kerülnek.

A Szolgáltató egyéb rendszerei szintén naplózna. E naplózások tulajdonságai az adott alkalmazások függvényei. A naplózások elemei elkülönülten keletkeznek a különböző modulokban. A több komponensből álló rendszer miatt a napló állományok nem egy helyen keletkeznek, de feldolgozásuk egy központi helyen történik.

Az időbélyeg szolgáltatás esetén Szolgáltató naplózza a Bizalmi Szolgáltatási Rendben előírt eseményeket.

Szolgáltató a naplóállomány minden bejegyzését védi a módosítástól és a jogosulatlan hozzáféréstől. A naplót úgy kezeli, hogy kizárható a napló megsemmisítése, a napló bejegyzéseinek törlése, módosítása, a bejegyzések sorrendjének bármilyen módon történő megváltoztatása. Szolgáltató a naplóról rendszeres mentést készít, valamint gondoskodik a naplóadatok folyamatos értékeléséről és ellenőrzéséről.

Operatív szinten az egyes rendszerek üzemeltetési leírásai szabályozzák a napló adatok kezelését.

5.4.1 A tárolt események típusai

Szolgáltató által alkalmazott rendszer minden jogszabályban előírt eseményt és hibát regisztrál, amely a szolgáltatások szempontjából kritikus. A naplóállományok automatikusan vagy manuálisan kerülnek rögzítésre. A naplóállományok mellett a Szolgáltató egyes események rögzítésére jegyzőkönyvet használ.

A Szolgáltató a Biztonsági Szabályzatban részletezi, hogy az egyes események kapcsán pontosan milyen adatokat/eseményeket rögzít.

A naplózott események időponttal ellátott bejegyzésként kerülnek napló állományba. A Szolgáltató a napló minden bejegyzését elektronikus aláírás és biztonsági másolat és mentés alkalmazásával védi a módosítástól, illetéktelen hozzáféréstől, megsemmisítéstől, a napló bejegyzéseinek törlésétől, a bejegyzések sorrendjének bármilyen módon történő megváltoztatásától.

A naplóban lehetséges az esemény típusa és/vagy a felhasználó személye szerinti keresés. A naplóbejegyzések szöveges formátumúak.

5.4.2 A naplófájl feldolgozásának gyakorisága

Szolgáltató naplóbejegyzéseinek átvizsgálása napi rendszerességgel megtörténik az arra megfelelő szakértelemmel és jogosultsággal rendelkező független rendszervizsgálók által. A

kiértékelésre manuálisan és szoftvereszközök segítségével kerül sor.

A kiértékelés során az értékelő elemzi a rendszerek által generált hibaüzeneteket, a forgalmi adatokban bekövetkezett jelentős változásokat, a szokásostól eltérő mintákat, valamint a gyanús aktivitásokat. A kiértékelés tényét és eredményét, valamint az esetleges szükséges intézkedéseket az értékelő, illetve a szoftvereszköz rögzíti.

Szolgáltató hálózati védelmi rendszerei automatikus riasztási funkciókkal is el vannak látva az erőforrásokhoz történő jogosulatlan hozzáférés észlelésének jelzésére. Ilyen riasztási esetekben a naplóbejegyzések soron kívül átvizsgálásra kerülnek. Rendellenességek észleléskor, reklamációkor vagy egyéb megkeresések kapcsán is sor kerülhet a napló adatok rendkívüli átvizsgálására.

5.4.3 A naplófájl megőrzési időtartama

A napló állományok keletkezésük helyén tárolódnak, illetve archiválásra kerülnek (ld. 5.5.2 pont), és a velük kapcsolatba hozható időbélyegeket hitelesítő tanúsítványok érvényességének lejártától számított 10 évig, illetőleg a velük kapcsolatban felmerült és bejelentett jogvita jogerős lezárásáig megőrződnek. A naplófájlok a Független rendszervizsgálók számára hozzáférhetők.

5.4.4 A naplófájl védelme

Szolgáltató hitelesítési rendszerének naplóbejegyzései a Szolgáltató elektronikus aláírásával ellátva, a törlések és beszúrások észrevétlen végrehajtását kizáró módon kerülnek tárolásra.

A napló állományt a véletlen és szándékos rongálások ellen biztonsági mentések védik. A személyes adatokat tartalmazó naplóbejegyzések esetében Szolgáltató gondoskodik az adatok bizalmas tárolásáról. A napló állományokhoz való hozzáférésre csak azok jogosultak, akiknek erre munkakörük folytán szükségük van (jellemzően Független rendszervizsgálók). Szolgáltató a hozzáféréseket biztonságos módon ellenőrzi.

5.4.5 A naplófájl mentési eljárásai

A naplóállományok rendszeresen mentésre kerülnek az 5.1.6 és 5.1.8 pontban meghatározott módon. Amennyiben a naplóbejegyzés egy helyen keletkezik, a Szolgáltató 24 (huszonnégy) órán belül gondoskodik a biztonsági másolat létrehozásáról.

5.4.6 A naplózás adatgyűjtési rendszere

A naplóbejegyzéseket az alkalmazások automatikusan gyűjtik és tárolják a napló állományokban. A mentett médiákat Szolgáltató napi rendszerességgel begyűjti. A médiákat Szolgáltató saját munkatársai szállítják a megőrzési helyre.

5.4.7 Az eseményeket kiváltó Ügyfelek értesítése

A naplóbejegyzéseket kiváltó személyeket, egységeket és alkalmazásokat Szolgáltató nem értesíti, szükség esetén azonban bevonhatja őket az esemény kivizsgálásába. Az esemény kiváltásában közreműködőknek a Szolgáltatóval fennálló szerződéses viszony vagy jogszabály rendelkezése esetén kötelessége a Szolgáltatóval való együttműködés.

5.4.8 Sebezhetőség felmérése

A naplóbejegyzések feldolgozása során Szolgáltató a naplózott események alapján a sebezhetőségre vonatkozó felméréseket végez. A napi rendszerességgel végzett feldolgozáson túl Szolgáltató szakemberei havonta áttekintik a rendkívüli eseményeket és ezek alapján a sebezhetőségre vonatkozó elemzéseket végeznek. Ezen elemzések alapján a Szolgáltató lépéseket tesz a rendszer biztonságának javítására.

A Szolgáltató évente kockázatértékelést végez, amely segítségével azonosítja, értékeli és kockázati osztályba sorolja az olyan előrelátható külső és belső fenyegetettségeket, amelyek lehetővé tehetik az időbélyeg-szolgáltatás jogosulatlan elérését, a szolgáltatásnyújtással összefüggésben tárolt adatok nyilvánosságra hozatalát, megváltoztatását, megsemmisítését vagy más visszaélést. A kockázatelemzés a bekövetkezés esetén a várható kárra is kiterjed. A kockázatelemzés a fentiek mellett tartalmazza a fenyegetettségek elhárítására a Szolgáltató által alkalmazott folyamatok, védelmi intézkedések leírását is.

5.5 Adatok archiválása

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos adatokat a jelen fejezetben meghatározott módon és ideig őrzi meg. Szolgáltató a megőréssel együtt olyan eszközt is biztosít, amellyel a kibocsátott időbélyeg tartalma megállapítható.

Szolgáltató az archivált adatállomány minden bejegyzését védi a jogosulatlan módosítástól, törléstől, megsemmisüléstől és jogosulatlan hozzáféréstől. Az elektronikus formában tárolt archivált adatállományt legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással vagy bélyegzővel, és időbélyegzővel látja el. Szolgáltató biztosítja, hogy mindaddig, amíg az adatokat őrzi, azok hitelesek, az arra jogosult személyek számára hozzáférhetők és értelmezhetők legyenek.

5.5.1 Az archiválandó adatok típusai

A Szolgáltató az általa kiadott időbélyegekhez kapcsolódó adatokat – beleértve a személyes adatokat is – meg kell őriznie. Így tárolásra kerül:

- a szolgáltatás igénylése során az Igénylő és Előfizető által megadott adatok (lásd 4.1. fejezet);
- az azonosítási és hitelesítés (lásd 3. fejezet) során a Szolgáltató birtokába jutott elektronikus vagy papír alapú dokumentumok vagy azok másolatai, illetve a nyilvántartásokból lekért adatok;
- a jelen Szabályzat szerinti naplózott információk (5.4 pont).

Az elektronikus adatokat Szolgáltató elektronikus úton őrzi meg. A papír alapon rendelkezésre álló dokumentumokat Szolgáltató elektronikus másolatként vagy eredeti papír alapú formájában őrzi meg.

5.5.2 Archiválási időtartam

Szolgáltató az időbélyegekkel kapcsolatos elektronikus és papír alapú információkat és személyes adatokat legalább az időbélyeget hitelesítő tanúsítvány érvényességének tanúsítványban megadott lejártától számított tíz évig, valamint az időbélyeg ellenőrzésével kapcsolatban felmerült jogvita jogerős lezárásáig megőrzi, valamint ugyanezen határidőig olyan eszközt biztosít, mellyel a kibocsátott időbélyeg tartalma megállapítható.

5.5.3 Az archívum védelme

Az elektronikus dokumentumok és adatok védelmére Szolgáltató az 5.4.4 pontban meghatározott előírásokat alkalmazza - az elektronikusan megkapott dokumentumokra és az általa készített elektronikus másolatokra egyaránt.

A papír alapon rendelkezésre álló dokumentumokat Szolgáltató az 5.1 fejezet szerinti biztonsági körleten belül tárolja, biztosítva, hogy azokba kizárólag a Regisztrációs ügyintézők, Hitelesítési ügyintézők és Regisztrációs felelősök nyerhessenek betekintést.

5.5.4 Az archívum mentési folyamatai

Az archívum mentésére az 5.4.5 pontban meghatározott naplófájl mentésére vonatkozó előírások alkalmazandók.

5.5.5 Az adatok időbélyegzésére vonatkozó követelmények

A Szolgáltató az archiválendő adatokat az 5.4.1 pontban meghatározott módon időbélyeggel vagy időadattal látja el.

5.5.6 Az archívum gyűjtési rendszere

Az archívum gyűjtésére az 5.4.6 pontban meghatározott naplófájl gyűjtésére vonatkozó előírások alkalmazandók.

5.5.7 Archív információk hozzáférését és ellenőrzését végző eljárások

Az archívumhoz Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül benyújtott kérelem alapján lehet kérni hozzáférést. A hozzáférés az Ügyfélnek a rá vonatkozó adatokhoz lehetséges, más feleknek a 2.4.1 pont szerint. Szolgáltató a jogosultságot minden esetben ellenőrzi, és a hozzáférést naplózza.

5.5.8 Egyéb archiválási rendelkezések

Az archiválásra vonatkozó részletes rendelkezéseket a Biztonsági Szabályzat tartalmazza.

5.6 Kulcscsere

Az időbélyegző kulcsainak cseréjét a szolgáltató a szükséges időben, lehetőleg üzemen kívül a megfelelő módon (megújítással, vagy új kulcsra történő tanúsítvány kiadásával) elvégzi.

5.7 Katasztrófaelhárítás és helyreállítás

A Szolgáltató a szolgáltatásokat érintő fenyegetettségek azonosítására és a lehetséges kockázatok kezelésére vonatkozóan kockázatkezelési értékelést alkalmaz, illetve a rendkívüli helyzetek kezelésére, a vészhelyzetek minél gyorsabb elhárítása valamint a folyamatos működés biztosítására vonatkozóan Üzletmenet Folytonossági és Katasztrófa-elhárítási Tervvel (ÜFKT) rendelkezik.

A Szolgáltató a szolgáltatói rendszerek biztonságának megsértéséről, illetve az adatok sértetlenségének megszűnéséről, amennyiben az jelentős befolyást gyakorol a szolgáltatásra,

vagy a tárolt személyes adatokra (incidens) haladéktalanul, de legkésőbb 24 (huszonnégyszáz) órán belül értesíti a Bizalmi Felügyeletet és adott esetben az egyéb érintett szerveket, valamint a szolgáltatás azon Ügyfeleit, akiket ez hátrányosan érinthet.

5.7.1 Incidens- és kompromittálódás-kezelési eljárások

Az informatikai rendszerekbe való belépésekre, azok felhasználóira és a Szolgáltatási szerződésre vonatkozó rendszertevékenységeket a Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi a vonatkozó előírásokban foglaltaknak megfelelően. Az ellenőrzés pontos szempontjait a Biztonsági Szabályzat tartalmazza.

Amennyiben Szolgáltató az informatikai rendszereiben kritikus sérülékenységet észlel, a sérülékenység felfedezésétől számított 48 órán belül az alábbi intézkedések egyikét hajtja végre.

1. Kijavítja a kritikus biztonsági rést.
2. Amennyiben egy kritikus biztonsági rés kijavítása nem lehetséges 48 órán belül, Szolgáltató a sérülékenység enyhítése érdekében egy intézkedési tervet készít és hajtja végre, melyben elsődleges intézkedésként határozza meg az alábbiakat:
 - a. az ún. CVSS specifikáció⁶ szerinti legkritikusabb biztonsági rések javítása (a legmagasabb pontszámúval kezdve);
 - b. azon rendszerek biztonsági réseinek javítása, melyek nem rendelkeznek kiegészítő védelmi mechanizmussal és melyek a sérülékenység csökkentése nélkül ki lennének téve az illetéktelen hozzáférés és kompromittálódás veszélyének.
3. Szolgáltató dokumentálja a tényeket, melyek alapján nem szükséges a sérülékenység kijavítása - ennek okai - többek között - az alábbiak lehetnek:
 - a. Szolgáltató nem ért egyet a CVSS specifikáció szerinti sérülékenységi besorolással;
 - b. a sérülékenység beazonosítása téves;
 - c. a sérülékenység kihasználhatóságát a kiegészítő védelmi mechanizmus megakadályozta; vagy

A Szolgáltató által alkalmazott ÜFKT tartalmazza a katasztrófa helyreállítási tervet is. Az ÜFKT olyan eljárásokat tartalmaz, amelyek leírják a megbízható üzemmenet mielőbbi helyreállításának leggyorsabb módját. A Szolgáltató ellenőrzések végrehajtásával rendszeresen (minimum évente) teszteli a biztonsági előírások hiánytalan technikai és személyi végrehajtását.

A Szolgáltató mentésekkel biztosítja, hogy szükség esetén az informatikai rendszer egészét helyre tudja állítani. A mentéseket a Szolgáltató védi a módosítások és jogosulatlan személyek hozzáférése ellen.

5.7.2 IT erőforrások, szoftverek és/vagy adatok meghibásodása

Szolgáltató megnövelt biztonságú eszközökkel és rendszerekkel rendelkezik a hardver- és szoftvermeghibásodások valamint az adatsérülések minimalizálása érdekében. A szolgáltatások helyreállíthatóságát Szolgáltató háttérszerződésai és saját tartalékeszközei garantálják, amelyek az 5.7.4 pontban vállalt időn belül bármely kieső kritikus eszköz pótlására képesek. Szolgáltató rendszeres mentései (lásd 5.5 pont) és tranzakció naplózása (lásd 5.4 pont) biztosítja az adatok visszaállíthatóságát valamely adattároló eszköz kiesésének esetére. Ez a rendszer a

⁶ Common Vulnerability Scoring System v3.0 (<https://www.first.org/cvss/specification-document>)

legrosszabb esetben az előző napi adatok helyreállítására képes.

Az ÜFKT eseményjelentési előírásokkal rendelkezik valamennyi eszköze meghibásodása, illetve rendellenes működése tekintetében (ezek egy része automatizált, más része a kezelőszemélyzet felelőssége). A jelentéseket szakértő személyzet értékeli ki és válaszáadás eljárásokat foganatosítva minimalizálja az esetleges károkat és szolgáltatás kieséseket.

A kritikus rendszerelemek meghibásodására vonatkozó részletes szabályokat az ÜFKT tartalmazza.

5.7.3 Magánkulcs kompromittálódása esetén követendő eljárás

A szolgáltatói kulcs kompromittálódása esetén a Szolgáltatónak legalább:

- Tájékoztatja az Ügyfeleit, Szolgáltatói partnereit, az Érintett feleket és a bizalmi felügyeletet.
- Jelezi, hogy az érintett szolgáltatói kulccsal végzett műveletek már nem érvényesek; és
- Visszavonja az érintett Szolgáltatói tanúsítványt.

Amennyiben bármelyik algoritmus (vagy a kapcsolódó paraméterek) - amiket a Szolgáltató alkalmaz - nem felel meg az elvárásoknak a fennmaradó tervezett felhasználási időtartamra, akkor a Szolgáltató köteles:

- Tájékoztatja az Ügyfeleit, Szolgáltatói partnereit, az Érintett feleket és a bizalmi felügyeletet, és
- Visszavonja az érintett Szolgáltatói tanúsítványt.

5.7.4 A működés folytonosságának fenntartása katasztrófaesemény után

Szolgáltató rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel, amit katasztrófa esetén életbe léptet. Katasztrófa bekövetkezte estén - beleértve valamely szolgáltatói magánkulcs vagy más hitelesítő adat kompromittálódását vagy a szolgáltatói rendszer kritikus elemeinek meghibásodását is - szolgáltató normál működése helyreállításra kerül, s egyúttal a hiba újbóli bekövetkeztének megelőzésére is sor kerül.

A Szolgáltató célja, hogy a hiba elhárítása és az integritás helyreállítása után a lehető leghamarabb újraindítsa valamennyi szolgáltatását. A visszavonási nyilvántartások megbízható üzemelésének helyreállítása minden más szolgáltatás vagy tevékenység helyreállítását megelőzi. Ha a rendkívüli üzemeltetési helyzet a BM rendelet 36. és 45. §-ban foglalt időtartamot meghaladja, a minősített szolgáltató a bizalmi felügyeletet haladéktalanul értesíti a rendkívüli üzemeltetési helyzettel kapcsolatos alábbi információkról is:

- a rendkívüli üzemeltetési helyzet kezdetének, és ha eltér, észlelésének időpontja és a rendkívüli üzemeltetési helyzet leírása,
- a rendkívüli üzemeltetési helyzet hatása (ennek részeként biztonsági esemény esetén az érintett szolgáltatások, informatikai vagyonelemek és az érintett személyes adatok körének leírása, az érintett bizalmi szolgáltatási ügyfelek száma),
- a rendkívüli üzemeltetési helyzet várható időtartama,
- a rendkívüli üzemeltetési helyzet elhárítása és jövőbeli elkerülése érdekében tett és tervezett intézkedések, és
- a rendkívüli üzemeltetési helyzet megszűnése.

Szolgáltató Katasztrófa-helyreállítási terve foglalkozik az időbélyegző magánkulcs

kompromittálódásának és az óraszinkron elvesztésének esetével, ami már kiadott időbélyegzőket is érinthet.

Az ilyen és egyéb kompromittálódási esetek vagy azok gyanúja esetén Szolgáltató

- az összes Előfizetőt és Érintett felet tájékoztatja;
- az időbélyegzők kibocsátását felfüggeszti a normál üzemmenet helyreállításáig;
- elvégzi a kompromittálódással érintett időbélyegzők azonosítását és az Előfizetők és Érintett felek számára is nyilvánosságra hozza az azonosításukhoz szükséges információkat, az adatvédelmi szempontok figyelembe vételével.

Természeti vagy más katasztrófát követően, illetve a Szolgáltató berendezéseinek meghibásodása esetén a szolgáltatás újbóli elindítását Szolgáltató 5 munkanapon belül vállalja.

5.8 A szolgáltatás megszűnése

Amennyiben a Szolgáltató tevékenységét tervezetten megszünteti vagy tartósan szünetelteti, a tevékenység leállítását megelőzően legalább az alábbi eljárásokat hajtja végre:

- Szolgáltatónak minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie annak érdekében, hogy egy erre alkalmas szolgáltató a nyilvántartásait és szolgáltatási kötelezettségeit legkésőbb a szolgáltatás leállításáig átvegye tőle.
- A szolgáltatás megszűnése előtt legalább 60 nappal értesítést tesz közzé weboldalán, e-mail címmel rendelkező ügyfelei számára a szolgáltatás befejezéséről elektronikus levélben értesítőt küld illetve tájékoztatja erről a Bizalmi felügyelet. Az értesítésekben megjelöli azt a - vele azonos besorolású – szervezetet, amely legkésőbb a tevékenység befejezésekor átveszi a szolgáltatásokat, valamint a regisztrációs információ és az eseménynapló archívumok fenntartására vonatkozó kötelezettségeket a Szolgáltató számára előírt vagy általa vállalt időtartamra.
- Saját magánkulcsait megsemmisíti, illetve a hozzájuk tartozó tanúsítványokat visszavonja, és erről weboldalán tájékoztatást tesz közzé.
- Amennyiben csak bizalmi szolgáltatás kerül megszüntetésre, akkor a szolgáltató lehetőség a visszavonási információkat továbbra is biztosítja.

A Szolgáltató a tanúsítványok visszavonását követően a tevékenysége befejezéséig a nyilvánosságra hozatali kötelezettségének továbbra is eleget tesz.

- A regisztrációs információk és az eseménynapló archívumok megőrzése érdekében, időbélyegzővel ellátott teljes körű mentést hajt végre. A mentés tartalmazza a tanúsítványokkal kapcsolatos korábbi változások adatait, a tanúsítványok helyzetére, esetleges felfüggesztésére, illetve visszavonására vonatkozó adatokat, valamint a tanúsítvány kibocsátásra vonatkozó Szolgáltatói szabályzatokat és az aláírás-ellenőrző adatokat, továbbá a visszavont tanúsítványok nyilvántartását. A mentett adatállományokat Szolgáltató védi a jogosulatlan módosítástól és biztosítja a jogosulatlan hozzáférés kizárását, valamint az adatoknak megőrzési időn belüli, hozzáférhetőségét és értelmezhetőségét a jogosult személyek számára.

Ha a Szolgáltató ellen a bíróság jogerős határozata alapján felszámolási vagy végelszámolási eljárás indult, haladéktalanul tájékoztatja a Bizalmi Felügyeletet e tényről, megnevezve az eljárást lefolytató szervezetet.

A Szolgáltató annak érdekében, hogy adatait átadhassa egy másik szolgáltatónak, azokat a szolgáltató által fogadóképes médián és formátumban helyezi el vagy biztosítja a másik szolgáltató számára az adatok eredeti formátumban történő feldolgozásának lehetőségét, melyekhez átadja a megfelelő eszközöket, dokumentációkat és ismereteket.

6 Műszaki biztonsági óvintézkedések

A Szolgáltató megbízható, biztonságtechnikailag értékelt és ellenőrzött termékekből álló informatikai rendszert használ szolgáltatásai nyújtásához.

6.1 Kulcspár generálás és telepítés

6.1.1 Kulcspár előállítása

A szolgáltatói időbélyegző kulcsokat a Szolgáltató fizikailag védett szervertermében két bizalmi munkakört betöltő személy együttes jelenlétében, jegyzőkönyvezetten történik.

A szolgáltatói időbélyegző kulcsok generálása és tárolása során a Szolgáltató a 6.2.1 pont szerint jár el. A Szolgáltató valamennyi szolgáltatói kulcspárt saját maga generálja és ellenőrzi, hogy a nyilvános kulcs korábban nem került-e kiosztásra más entitás számára.

A generált magánkulcsok – a 6.2.4 fejezetben ismertetett mentés esetét leszámítva - teljes életciklusuk alatt a kriptográfiai hardverekben maradnak, megsemmisítésükig sehová nem kerülnek áthelyezésre.

Amennyiben a szolgáltatói magánkulcs bármely okból történő megsemmisítése válik szükségessé, úgy az az eszköz tanúsítványában előírt módon két személyes kontroll mellett történik.

A Szolgáltatói kulcsok lejáratát megelőzően a Szolgáltató az új kiadói kulcsokat úgy generálja és adja ki az új szolgáltatói tanúsítványokat, hogy az átállítás az Ügyfél részéről minél zökkenőmentesebb lehessen, és a tanúsítvány cseréje ne okozzon zavart az Ügyfelek és az Érintett Felek számára.

Amennyiben ugyanaz az időbélyegző kulcs több kriptográfiai modulban is alkalmazásra kerül, akkor Szolgáltató ugyanazt a tanúsítványt kapcsolja hozzá.

A Szolgáltatói kulcsok generálására vonatkozó részletszabályokat a kulcsgenerálási forgatókönyv tartalmazza.

6.1.2 Magánkulcs eljuttatása a Végfelhasználóhoz

A magánkulcs kriptográfiai eszközben jön létre, az RFC 3467 ezen pontja időbélyeg-szolgáltatás esetében nem értelmezett.

6.1.3 Nyilvános kulcs eljuttatás a tanúsítvány kibocsátóhoz

Az archiváló rendszer részére előállított kulcspár előállítását követően tanúsítványkérelem jön létre. Ezen kérelem tartalmazza a nyilvános kulcsot, mely kérelem beadásra kerül a minősített tanúsítvány kiadó rendszerbe és ez alapján zajlik le a tanúsítvány kibocsátása.

6.1.4 Az időbélyegző nyilvános kulcs közzététele

Szolgáltató szolgáltatói időbélyegző tanúsítványai 2. fejezet szerint elérhetőek a Szolgáltató weboldalán (1.1.2 pont). Az időbélyegeket hitelesítő tanúsítványok kiadóinak elérhetősége szabványos módon a tanúsítvány AIA:CAIssuer mezőjében is megtalálható.

Az időbélyegyet hitelesítő szolgáltatói tanúsítványok nyilvános kulcsai a tanúsítványok részeként

elérhető.

Az Időbélyegző Kiszolgáló nem bocsát ki időbélyegzőket mielőtt a tanúsítványa betöltésre került a kriptográfia egységbe, s a tanúsítvány teljes körű ellenőrzése megtörtént.

6.1.5 Kulcsméretek

A Szolgáltató által alkalmazott kulcspárok (szolgáltatói és végfelhasználói tanúsítványok esetén egyaránt) megfelelnek a hatályos szabványokban, illetve a Bizalmi Felügyelet határozatban előírtaknak. A Szolgáltató által használt algoritmusok:

Lenyomatképző algoritmusok azonosítói:

- SHA-256 OID ::= { joint-iso-itu-t(2) country(16) us(840) organization(1) gov(101) csor(3) nistAlgorithm(4) hashAlgs(2) SHA-256 (1) }
- SHA-384 OID ::= { joint-iso-itu-t(2) country(16) us(840) organization(1) gov(101) csor(3) nistAlgorithm(4) hashAlgs(2) SHA-384(2) }
- SHA-512 OID ::= { joint-iso-itu-t(2) country(16) us(840) organization(1) gov(101) csor(3) nistAlgorithm(4) hashAlgs(2) SHA-512(3) }

Kriptográfiai algoritmusok azonosítói és kulcsméretei:

- RSA OID ::= { iso(1) member-body (2) USA (840) RSADSI (113549) PKCS (1) PKCS-1 (1) RSA Encryption (1) } – Minimum 2048 bit kulcshossz
- DSA OID ::= { iso(1) member-body(2) us(840) X9-57 (10040) x9algorithm (4) id-dsa (1) }

A Szolgáltató az itt meghatározott algoritmusokat legfeljebb a Bizalmi Felügyelet Algoritmus Határozatában megjelölt időpontig használja.

6.1.6 A nyilvános kulcs paraméterek előállítása, a minőség ellenőrzése

A kulcsgenerálás paramétereinek megfelelőségét a Szolgáltató által használt rendszer két szempontból ellenőrzi:

- a paraméterekhez felhasznált véletlenszám-generálás megfelelőségének ellenőrzése (statisztikailag kellőképpen véletlenszerű-e a generálás),
- a paraméterekre vonatkozó feltételek, összefüggések teljesülésének ellenőrzése.

A véletlenszám-generálás megfelelőség ellenőrzésének alapja, hogy a rendszerben használt valamennyi kriptográfiai hardver modul képes az általa generált bitsorozat egyenletességének és függetlenségének statisztikai tesztelésére. A modulok lehetővé teszik a tesztek meghívását egy szabványos interfészen keresztül.

A külső interfészen meghívható tesztelési utasításon kívül a hardver modulok is folyamatosan tesztelik saját véletlenszám-generálásukat, melyek hibás teszt esetén leállnak.

6.1.7 A kulcshasználat célja (az X.509 v3 kulcs használati mező tartalmának megfelelően)

Az időbélyegző kulcsa kizárólag időbélyeg válaszok aláírására alkalmazható.

6.2 Magánkulcs védelem és kriptográfiai modul előírások

Szolgáltató olyan fizikai és logikai védelmeket implementált, amelyek megakadályozzák a jogosulatlan időbélyegkibocsátást.

Szolgáltató az időbélyegző magánkulcsot biztonságos módon tárolja, ami megakadályozza, hogy jogosulatlan személy hozzáférhessen és használhassa. Szolgáltató a tanúsítványok előállításához, az időbélyeg-válaszok hitelesítéséhez és egyéb célra használt szolgáltatói magánkulcsait csak fizikailag védett környezetben, az adott kulcsra meghatározott rendeltetési célra használja fel.

6.2.1 Kriptográfiai modulra vonatkozó szabványok és előírások

A szolgáltatói kulcsok - beleértve az időbélyegző kulcsokat is - létrehozása, mentése, tárolása és megsemmisítése kapcsán Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

- a kulcsok létrehozása, tárolása, mentése, helyreállítása, megsemmisítése fizikailag biztonságos környezetben, kettős személyi ellenőrzés mellett (két bizalmi munkakört betöltő munkatárs együttes jelenlétében) valósul meg (lásd 6.1.1.1 pont),
- a Kiadók kulcsai a vonatkozó szabványoknak megfelelően legalább EAL4 tanúsítással rendelkező, az ISO/IEC 15408 vagy ezzel ekvivalens IT biztonsági elvárás szerint, vagy az ISO/IEC 19790 vagy FIP PUB 140-2 level 3 megfelelő hardver kriptográfiai eszközben kerülnek generálásra, tárolásra, illetve felhasználásra (lásd 6.1.1.2 és a 6.2.7 Magánkulcs tárolása kriptográfiai modulban fejezeteket),
- a kulcsokat kizárólag az arra felhatalmazottak használhatják, a létrehozás céljának megfelelő funkcióra,
- a Szolgáltató rendszerei saját szolgáltatói kulcsaik használata előtt meggyőződnek arról, hogy az e kulcsokhoz kapcsolódó tanúsítványok érvényesek,
- a Szolgáltató tanúsítvány-, CRL és OCSP aláíró kulcsai különböznek minden más funkcióra szolgáló kulcstól,
- a szolgáltatói kulcsfrissítés out-of-band cserével történik,
- biztonságos kriptográfiai modulban tárolt kulcs modulból történő exportálásakor a Szolgáltató gondoskodik a kulcs védelméről,
- azokat a rendszereket, melyek kriptográfiai hardver eszközön kívül dolgoznak fel kriptográfiai szempontból érzékeny információt (magán- vagy titkos kulcsokat) a Szolgáltató védi az elektromágneses kisugárással történő kompromittálódás ellen (ld. 5.1.3 pont).

Szolgáltató elkülönítve kezeli és működteti a minősített szolgáltatásainak nyújtásához használt kriptográfiai eszközöket a nem minősített szolgáltatásokhoz és egyéb tevékenységeihez használt kriptográfiai eszközöktől, mely utóbbiak így nem befolyásolhatják a minősített szolgáltatást megvalósító termékek megbízható üzemeltetését.

Szolgáltató a minősített bizalmi szolgáltatás nyújtását közvetlenül megvalósító termékeiről biztonsági osztályokba sorolt nyilvántartást vezet.

Mielőtt a minősített szolgáltató a minősített szolgáltatás nyújtásához használt bizalmi szolgáltatást megvalósító termékeit a saját maga által végzett szolgáltatásnyújtáson kívüli célokra használja fel, megbizonyosodik arról, hogy a termék nem tartalmaz olyan adatot, amely bizalmi szolgáltatáshoz fűződik, valamint arról, hogy az ilyen adatot nem lehet visszaállítani. E vizsgálatot és a vizsgálat eredménye alapján végrehajtott intézkedést a minősített szolgáltatónak naplózza.

A Szolgáltató által használt és biztosított kulcstároló, kulcsgeneráló és aláíró eszközök az alábbiak is lehetnek:

Eszköz	Hardware és firmware specifikáció	Kulcskezeléshez közvetlenül használt szoftverek specifikációja
Szolgáltatói kulcsok eszköze	<ul style="list-style-type: none"> • Luna® PCI-e kriptográfiai modul Hardver verzió: VBD-05-0100, VBD 05-0101 és VBD-05-0103, förmver verzió: 6.2.1 • Luna® PCI-e kriptográfiai modul Hardver verzió: VBD-05-0100, VBD 05-0102, förmver verzió: 6.10.9 • ProtectServer Internal Express 2 (PSI-E2) • Hardver verzió VBD-05, förmver verzió: 5.00.02) 	<ul style="list-style-type: none"> • Luna kriptográfiai modulok driverai

Szolgáltató folyamatosan figyelemmel kíséri az általa bejelentett eszközök tanúsításának érvényességét, illetve az alkalmazásukra vonatkozó esetleges újabb korlátozásokat. Ennek érdekében egyrészt belső adminisztrációs lépéseket hozott meg a tanúsítások érvényességének nyilvántartására, illetve az Európai Unión belül elvégzett tanúsítások érvényességei változásainak nyomon követésére, másrészt a tanúsítással érintett eszközök gyártóival, forgalmazóval is kommunikál, hogy minél hamarabb értesülhessen a tanúsítások változásairól.

Szolgáltató saját felhasználásra és ügyféleszközként egyaránt bevezethet további kulcskezelő és aláíró eszközöket, amennyiben azok rendelkeznek a felhasználási célnak megfelelő tanúsítással.

6.2.2 Magánkulcs többszereplős (n-ből m) használata

A Szolgáltató belső Biztonsági Szabályzatának részletes leírást kell tartalmaznia a többszereplős magánkulcskezelés módjáról. Amennyiben jelen Szolgáltatási Szabályzat egy magánkulcs többszereplős kezelését írja elő, az adott művelet végzésére felhatalmazott bizalmi munkatársaknak ezen leírás szerint kell eljárniuk.

6.2.3 Magánkulcs letétbe helyezése

Szolgáltató az időbélyegzés szolgáltatás nyújtása során használt szolgáltatói aláíró magánkulcsokat nem helyezi letétbe.

6.2.4 Magánkulcs mentése

A szolgáltatói időbélyegző magánkulcsok mentését (másolását), tárolását és helyreállítását Szolgáltató jegyzőkönyvezetten, fizikailag védett környezetben végzi legalább két bizalmi munkakört betöltő személy együttes részvételével, más személy jelenlétének kizárásával. E műveletekre feljogosított munkatársak számát a minimumon tartja.

A mentés rejtjeles formában hajtodik végre. A mentés során a magánkulcsot generáló kriptográfiai hardver modulból – a kriptográfiai hardver modul típusának megfelelően - intelligens

kártyákra több darabban, védetten másolódik át a magánkulcs vagy ún. backup HSM modulba kerül. A mentett példányok ugyanolyan jellegű és erősségű védelem alatt állnak, mint a kulcsgenerálást végző hardver modul eredeti példánya. A kulcs titkosítása során olyan algoritmus és kulcsméret került alkalmazásra, ami annak teljes hátralévő idejében biztosítja a védelmet. A szolgáltatói magánkulcs nem üzemen lévő másolatait legalább a produktív kulccsal azonos szintű biztonsági eljárások védik.

6.2.5 Magánkulcs archiválása

A Szolgáltató a szolgáltatói időbélyegző magánkulcsokat nem archiválja.

6.2.6 Magánkulcs bejuttatása a kriptográfiai modulba, vagy onnan történő exportja

A szolgáltatói időbélyegző magánkulcsok kriptográfiai modulba juttatását Szolgáltató fizikailag védett környezetben valósítja meg legalább két bizalmi munkakört betöltő személy együttes részvételével, más személy jelenlétének kizárásával.

Lásd a 6.2.4 pontban foglaltakat.

6.2.7 Magánkulcs tárolása kriptográfiai modulban

A kriptográfiai eszközön tárolt időbélyegző magánkulcsok esetében Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a kulcsok ne legyenek elérhetők az eszközön kívül (kivéve a 6.2.4 pontban foglalt mentés esetét). A kriptográfiai eszköz esetében Szolgáltató gondoskodik a hamisítás elleni védelemtől a szállítás és a tárolás során is.

Lásd a 6.2.1 pontban foglaltakat.

6.2.8 A magánkulcs aktiválásának módja

A szolgáltatói időbélyegző magánkulcsok aktiválását Szolgáltató fizikailag védett környezetben valósítja meg legalább két bizalmi munkakört betöltő személy együttes részvételével, más személy jelenlétének kizárásával. A szolgáltatói kulcsok aktiválásának módját a Szolgáltató Biztonsági Szabályzata részletezi.

6.2.9 A magánkulcs deaktiválásának módja

A szolgáltatói időbélyegző kulcsok deaktiválásának módját Szolgáltató Biztonsági Szabályzata részletezi.

6.2.10 A magánkulcs megsemmisítésének módja

A szolgáltatói kulcsokat a Szolgáltató olyan módon semmisíti meg, hogy az aláíró kulcsok ne legyenek visszanyerhetőek. A megsemmisítése során a Szolgáltató olyan biztonságos törlési folyamatokat alkalmaz, melyek ténylegesen felülírják a kulcsok összes előfordulását az összes olyan tárolóeszközön, melyen a kulcs példányai előfordulhattak.

Szolgáltatói eszköz megsemmisítése esetén Szolgáltató gondoskodik a rajta tárolt magánkulcsok megsemmisítéséről.

6.2.11 A kriptográfiai modulok értékelése

Lásd a 6.2.1 pontban foglaltakat.

6.3 A kulcspárkezelés további szempontjai

Az időbélyegző kulcsok használatát megszabó feltételek a következők:

- A szolgáltatói időbélyegző tanúsítványok érvényességi idejét a Szolgáltató úgy adja meg, hogy az érvényesség vége ne haladja meg azt az időt, amely időpontig az alkalmazott kriptográfiai algoritmusok biztonságosan felhasználhatók.
- Szolgáltató az időbélyegzőket biztonságosan bocsátja ki és a pontos időpontot foglal bele, amit vissza tud vezetni egy UTC időpontra. Az időpontot úgy szinkronizálja az UTC-vel, hogy az nem csúszhat ki az 1 másodperces pontosságból. Amennyiben a szolgáltató órája eltér ettől a pontosságtól, akkor szolgáltató nem bocsát ki időbélyegyet. Szolgáltató az Időbélyegző Kiszolgáló óráját védi minden olyan fenyegetettségtől, ami az időpont pontosságát észrevétlen módon lerontaná. Az időpontot, illetve annak szinkronizációját kezeli szökő másodperc esetén, s naplózza az eljárás pontos időpontját.
- Az időbélyegzőket olyan kulccsal írja alá, ami más célra nem kerül felhasználásra. A rendszer visszautasítja időbélyegző kiadását az időbélyegző kulcs érvényességét követően.
- A Szolgáltató minősített időbélyegzés hozzáférési ponton keresztül csak minősített időbélyegzőt bocsát ki. A minősített időbélyegzőket olyan magánkulccsal írja alá, amely ellenőrzésére minősített tanúsítvány szolgál.

6.4 Aktiváló adat

A Szolgáltatói kulcspár telepítése és helyreállítása a kriptográfiai eszközön kizárólag bizalmi munkakörben foglalkoztatott munkatársak legalább kettős kontrollja alatt történik.

6.4.1 Aktiváló adat generálás és telepítés

A Szolgáltatói kulcspár aktiváló adatán előállításuk kulcspár generálásakor történik.

6.4.2 Aktiváló adat védelme

A szolgáltató kulcsának aktiválási adatát biztonságosan tárolja.

6.5 Informatikai biztonsági előírások

A Szolgáltató rendszereit csak az arra jogosult személyek érhetik el. A Szolgáltató a belső zónák határait tűzfalakkal védi és megteszi a szükséges intézkedéseket arra vonatkozóan, hogy az érzékeny adatok az adathordozók újrafelhasználása során ne legyenek feltárhatók.

A Szolgáltató által alkalmazott Biztonsági szabályzat biztosítja, hogy a tanúsítványtárhoz az adatok hozzáadása, illetve a tanúsítványállapot változásával kapcsolatos intézkedések (felfüggesztés, visszavonás, aktiválás) csak az arra jogosultak számára legyen elérhetők.

Szolgáltató a jogosulatlan hozzáférések kiszűrésére monitorozó és riasztó eszközöket alkalmaz.

6.5.1 Speciális informatikai biztonsági műszaki követelmények

Nincs szabály.

6.5.2 Informatikai biztonság értékelése

Az ide vonatkozó rendelkezéseket a Szolgáltató belső használatú Kockázatkezelési Szabályzata tartalmazza.

6.6 Életciklusra vonatkozó biztonsági előírások

6.6.1 Rendszerfejlesztési óvintézkedések

A Szolgáltató által fejlesztett rendszerek esetében sor kerül a kockázatok biztonsági felmérésére és elemzésére.

A Szolgáltató a maga által fejlesztett szoftverek esetében változáskezelési eljárást alkalmaz a kibocsátásokra, a módosításokra, és a sürgős szoftverjavításokra. A változáskezelési eljárás lehetőség szerint az üzembe helyezés előtt lezajlik. Ez alól kivételt képezhetnek a sürgős javítások, melyek esetében a dokumentálás utólagos elvégzésére is van lehetőség, amennyiben a szoftverjavítás késedelmes üzembe helyezése a Szolgáltató működését érdemben veszélyezteti, illetve jelentős anyagi vagy erkölcsi kárt okozna.

Az ide vonatkozó rendelkezéseket részletesen a Szolgáltató belső használatú Szoftverfejlesztési Szabályzata és Informatikai Változáskezelési Szabályzata tartalmazza.

6.6.2 Biztonságkezelési előírások

A Szolgáltató olyan megbízható rendszereket és termékeket használ, amelyek védettek a módosítások ellen és biztosítják az ellátott műveletek műszaki biztonságát és megbízhatóságát. A Szolgáltató különös figyelmet fordít a biztonságra a beszerzések során is: a kulcsfontosságú rendszereinek szállítói a Beszerzési Szabályzat szabályai szerint értékelt beszállítók, illetőleg a beszerzett eszközök értékelt eszközök. Az eszközök gyártói számos referenciával és megbízható háttérrel rendelkező szervezetek. Ezen szabályok biztosítják, hogy Szolgáltató eszközeihez szükség esetén megkapja a szükséges támogatást, illetve meghibásodás esetén a szállítóval szembeni jótállási, szavatossági igények érvényesíthetők legyenek. A felhasznált, beépített eszközök nagyrészt a kereskedelmi forgalomban könnyen beszerezhetőek, így azok pótlása több forrásból, viszonylag gyorsan megoldható.

A Szolgáltató védi az informatikai rendszereit és információit a vírusoktól, a rosszindulatú és nem engedélyezett szoftverektől. A Szolgáltató olyan eljárásokat alkalmaz, amely biztosítják, hogy a biztonsági javítások ésszerű időn (6 hónapon) belül alkalmazásra kerüljenek. A Szolgáltató nem alkalmazza a biztonsági javításokat abban az esetben, ha azok további biztonsági réseket tartalmaznak, illetve ha azok instabilitást okoznak.

Szolgáltató adatainak kizárólag arra feljogosított személyek végezhetnek bejegyzéseket és változtatásokat. Az adatok hitelessége ellenőrizhető. Az Ügyfelekre vonatkozó adatok kizárólag annak a személynek a hozzájárulásával kereshetők nyilvánosan, akire az adatok vonatkoznak.

6.6.3 Az életciklusra vonatkozó biztonsági előírások

A Szolgáltató folyamatosan monitorozza a kapacitáskihasználtságot és előrejelzéseket készít annak érdekében, hogy elegendő tárhely és feldolgozási kapacitás álljon rendelkezésre a jövőben is.

6.7 Hálózati biztonság

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához használt rendszereit különböző ún. biztonsági zónákba sorolja. A biztonsági zónákba sorolást követően a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az egyes zónák között a kommunikáció biztonságos módon történjen. A Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás során minden olyan kapcsolatot, portot tilt vagy eltávolít, amelyek nem kapcsolódnak a szolgáltatásnyújtáshoz. .

A Szolgáltató a szolgáltatói rendszerek számára külön hálózatot alakított ki. A produktív rendszerek elkülönülnek a fejlesztési, tesz és egyéb felhasználású rendszerektől. A Szolgáltató hálózati kapcsolatát redundáns módon alakította ki azokban az esetekben, ahol a szolgáltatáshoz nagy rendelkezésre állású külső elérés szükséges.

A biztonság folyamatos fenntartása érdekében a Szolgáltató rendszeresen (negyedévenkénti vagy szignifikáns hálózati változás esetén mihamarabbi) sebezhetőségi ellenőrzést végez.

A Szolgáltató a sebezhetőségi ellenőrzések mellett éves periódusban, vagy szignifikáns infrastrukturális változás esetén mihamarabb betörési ellenőrzést is végez.

A hálózati biztonsággal kapcsolatban további rendelkezéseket a Szolgáltató Biztonsági Szabályzata tartalmazza.

7 Időbélyeg profilok

A kibocsátott időbélyegeket hitelesítő tanúsítványok profilját lásd a NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra 7.4 fejezetében.

Az időbélyegző, időbélyeg-kérés és időbélyeg tranport protokoll profilokat lásd a NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyegszolgáltatásra 7. fejezetében.

7.1 Időbélyegző kérés profil

Az Időbélyegző Kiszolgáló kizárólag az ETF RFC 3161 2.4.1 fejezete szerinti időbélyeg kérelmet⁷ (a támogatott mezők: reqPolicy, nonce, certReq) és azokat a lenyomatképző algoritmusokat támogatja, amelyek megfelelnek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság engedélyezett algoritmusokra és minimális kulcsméretre vonatkozó határozatának. Ennek megfelelően Szolgáltató az ügyfelektől kizárólag sha256 vagy sha512 algoritmussal képzett hash-nyomatot tartalmazó időbélyeg kérést fogadhat el.

7.2 Időbélyegző profilok

A Szolgáltató által kiállított időbélyeg megfelel az ETSI 319 422 időbélyeg profiljának. A támogatott mezők: Policy, genTime, accuracy.

⁷ Lásd <https://www.ietf.org/rfc/rfc3161.txt>

Az ordering mezőt nem tartalmazhatja az időbélyeg vagy csak "hamis" értékkel, s egyik kiterjesztés sem lehet kritikusként megjelölve.

Az időbélyeg válasz kizárólag a szolgáltatói időbélyegző aláírását tartalmazza. A SignedData SigningCertificate vagy SigningCertificateV2 mezőjének signerInfo attribútumának tartalmaznia kell az időbélyegző tanúsítvány azonosítóját (ESSCertID vagy ESSCertIDv2).⁸

Az Időbélyegző Kiszolgálónak támogatja és az Időbélyeget feldolgozó alkalmazásoknak támogatni kell az ETF RFC 3161 2.4.2 fejezete szerinti időbélyeg választ⁹ (a támogatandó mezők a következők: accuracy, nonce) és azokat az aláírási algoritmusokat és kulcshosszakot, amelyek megfelelnek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság engedélyezett algoritmusokra és minimális kulcsméretekre vonatkozó határozatának.

Amennyiben a nonce mező jelen volt az időbélyeg kérdésben, akkor a válasz tartalmazza ugyanazon értékkel a nonce mezőt.

A minősített időbélyegző tartalmazhatja a qcStatements kiterjesztést is az IETF RFC 3739 szabvány szerinti formában, az esi4-qtstStatement-1 értékkel, nem kritikus kiterjesztésként megjelölve.

7.3 Időbélyegző transport protokoll profil

Az Időbélyegző Kiszolgáló támogatja és az Időbélyeget feldolgozó alkalmazásoknak támogatni kell az időbélyegző transport protokollt HTTP és HTTPS protokollokon¹⁰. A HTTPS protokoll alkalmazása preferált.

A szolgáltató az Előfizető számára átadott hozzáférési URL-en keresztül csak minősített időbélyeget szolgál ki.

8 A megfelelőség vizsgálata

A Szolgáltató – összhangban az európai uniós és hazai szabályozással, valamint a Bizalmi Szolgáltatási Rendben meghatározott követelményekkel az alábbi szabványok szerint végzi szolgáltatási tevékenységét (a jogszabályi megfelelőséget lásd a 9.15 fejezetben).

Szabvány azonosító	Angol rövid elnevezés
ETSI EN 319 421	ESI; Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps
ETSI EN 319 422	ESI; Time-stamping protocol and time-stamp token profiles

A Szolgáltató megfelelőségi vizsgálatokat és ellenőrzéseket végez, illetve végeztet annak érdekében, hogy a Szolgáltatásaival kapcsolatos folyamatai, személyzete, eszközei és környezete mindenkor megfeleljenek a vonatkozó jogszabályi és szakmai követelményeknek.

⁸ IETF RFC 3161 IETF RFC 5816

⁹ Lásd <https://www.ietf.org/rfc/rfc3161.txt>

¹⁰ Lásd az IETF RFC 7230 - 7235 és az IETF RFC 2818 szabványokat és az IETF RFC 3161 3.4 fejezetét.

Szolgáltató tevékenységét annak megkezdése előtt a vonatkozó szabványok és jogszabályok előírásai alapján külső, független megfelelőségértékelő szervezettel értékeltette az alábbiak betartásával:

- az értékelés a jelen fejezetben közölt jogszabályok és szabványok alapján történik
- az értékelés figyelembe veszi a Szolgáltató összes értékelendő bizalmi szolgáltatásának sajátosságát;
- az értékelés a vizsgálat tárgyához tartozó minden szolgáltatói tevékenységet lefed.

8.1 Az ellenőrzések körülményei és gyakorisága

A Szolgáltató tevékenységének felügyeletét az európai uniós szabályozással összhangban a Bizalmi Felügyelet látja el. A Bizalmi Felügyelet legalább éves rendszerességgel helyszíni szemlét tart a Szolgáltató székhelyén, telephelyén.

Az ellenőrzések eredményei, valamint az azok alkalmával készült dokumentumok bizalmas jellegűek, hozzáférést csak a megfelelő jogosultsággal rendelkező személyek kapnak.

A Szolgáltató évente egy alkalommal saját belső önellenőrzéseket végez, amely segítségével rendszeresen felülvizsgálja a Szolgáltatási Rendnek és jelen szabályzatnak, valamint a korábbi auditoknak és értékeléseknek való megfelelőségét; eltérés esetén pedig megteszi a szükséges lépéseket.

A Szolgáltató legalább évente külső megfelelőségértékelő vizsgálatot hajt végre független, akkreditált megfelelőségértékelő szervezettel

A Szolgáltató a jelen Szabályzat 1.1.2 pontjában részletezett ISO 9001, valamint ISO 27001 szabvány megfelelőségét külső auditáló szervezet értékeli és vizsgálja felül folyamatosan, legalább évente egy alkalommal.

8.2 Az értékelő és szükséges képesítése

A belső ellenőrzéseket megfelelő jogi és szakmai ismeretek birtokában lévő, olyan tapasztalt szakemberek végzik, akik rendelkeznek felsőfokú képesítéssel és legalább 5 éves szakmai gyakorlattal szabályozás, informatikai rendszeraudit vagy bizalmi szolgáltatás területén.

A külső megfelelőségértékeléseket olyan természetes vagy jogi személy végzi, aki rendelkezik egy EU tagállam nemzeti akkreditációs szervezetétől megfelelő felhatalmazással.]

A külső értékelések során a Szolgáltató olyan természetes vagy jogi személlyel, vagy természetes személyek csoportjával működik együtt, akik/amelyek

- képesek a 8. fejezetben megadott szabványokra vonatkozó audit elvégzésére;
- megfelelnek a 8.3 pontban foglalt követelménynek;
- megfelelő jártassággal bírnak a PKI, az IT illetve IT biztonsági megoldások, technológiák és auditok terén;
- ETSI szabványok alapján végzett auditok/értékelések esetén rendelkezik vagy rendelkeznek
 - az ETSI EN 319 403 szerinti akkreditációval, vagy
 - egy ezzel egyenértékű nemzeti szabvány szerinti akkreditációval, vagy
 - a Nemzeti Akkreditációs Hatóság által ISO 17021 szabvány szerinti ISO 27006 módszertannal végrehajtott ISO 27001 vizsgálatra akkreditációval rendelkezik;
- WebTrust audit végzése esetén rendelkezik vagy rendelkeznek WebTrust audit elvégzéséhez szükséges engedéllyel;

- tevékenységét vagy tevékenységüket jogszabályok vagy szakmai etikai kódex szabályozza;
- rendelkezik az értékelő tevékenység végzéséből eredő mulasztások, hibák esetére szóló, legalább egymillió USD fedezetű biztosítással.

8.3 Az auditor és az auditált entitás kapcsolata

A Szolgáltató belső megfelelőségértékeléseit végző Független rendszervizsgáló szerepkörrel felruházott bizalmi munkatársak függetlenek a Szolgáltató szolgáltatásokért felelős szervezeti egységeitől.

A külső megfelelőségértékeléseket végző értékelők függetlenek az alábbiak tekintetében:

- a vizsgált szolgáltató tulajdonosi körétől, vezetőségétől és üzemeltetésétől;
- a vizsgált szervezettől, vagyis sem saját maga, sem közvetlen hozzátartozója nincs munkaviszonyban a Szolgáltatóval;
- díjazása nem függ az értékelés során végzett tevékenységének végkimenetelétől.

8.4 Az értékelés/audit által lefedett területek

Az auditok/értékelések során az alábbi területek kerülnek ellenőrzésre:

- a hatályos, vonatkozó jogszabályoknak való megfelelés;
- műszaki szabványoknak való megfelelés;
- Bizalmi Szolgáltatási Rend(ek)nek és Szolgáltatási szabályzat(ok)nak való megfelelés;
- az alkalmazott folyamatok megfelelése;
- a fizikai biztonság megfelelése ;
- a személyi állomány megfelelése;
- az IT biztonság megfelelése;
- az adatvédelmi szabályok betartása.

8.5 A hiányosságok kezelése

A külső és belső megfelelőségértékelések eredményét a Szolgáltató egy értékelési jelentésben foglalja össze, amely jelentés kitér a vizsgálat rendszerelemekre, folyamatokra. A dokumentum tartalmazza az ellenőrzés során felhasznált bizonyítékokat és értékelői megállapításokat. A jelentés tartalmazza továbbá az ellenőrzés során feltárt hiányosságokat, eltéréseket és a kijavításukra kitűzött határidőket. A feltárt hiányosságok súlyosságuknak megfelelően az alábbi kategóriába tartoznak:

- “Enyhe” eltérés, mely kapcsán a helyesbítő intézkedéseket igazoló dokumentumokat a következő értékelés alkalmával kell bemutatni.
- “Súlyos” eltérés, mely kapcsán a megvalósított helyesbítő intézkedést igazoló dokumentumokat az aktuális értékelés alkalmával kell bemutatni.

A Szolgáltató köteles a független értékelő által felvett eltérésekre írásában válaszolni, kijavításukra tett intézkedéséről a következő értékelés alkalmával beszámolni.

8.6 Az eredmények közzététele

A Szolgáltató nem hozza nyilvánosságra az ellenőrzésről, értékelésekről készült részletes vizsgálati jelentést. De az értékelést követő három hónapon belül nyilvánosságra hozza a kiállított

tanúsítványt.

A Szolgáltató a megfelelőségértékelés eredményét 3 munkanapon megküldi a Bizalmi Felügyeletnek.

9 Egyéb üzleti és jogi tudnivalók

9.1 Díjak

Előfizető köteles az időszaki szolgáltatások és az ezek mellett vagy igénylésük során igénybevett egyéb szolgáltatások (pl. opcionális szolgáltatások) ellenértékét, illetve egyéb a Szolgáltató által megállapított díjakat (pl. adminisztrációs díj) előre, a Szolgáltató weboldalán közzétett mindenkori Árlista vagy egyedi ügyfélajánlatok szerint az ÁSZF-ben foglalt módon megfizetni.

A Szolgáltató a weboldalán közzétett árlistában és ajánlatokban különösen, de nem kizárólagosan teszi közzé a jelen Szabályzat szerinti időbélyeg-szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakat.

Szolgáltatásokat a Szolgáltató szolgáltatáscsomagok keretében is értékesítheti, ebben az esetben az időbélyeg szolgáltatás díját a szolgáltatáscsomag díja tartalmazza.

NL Sign szolgáltatás keretében igénybe vett időbélyeg-szolgáltatás díját az NL Sign szolgáltatás díja tartalmazza.

A feltételeket és a Szolgáltató díjaira vonatkozó egyéb szabályokat az ÁSZF tartalmazza.

9.1.1 Időbélyeg-szolgáltatás díjai

Az időbélyeg-szolgáltatás díja tartalmazza a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges azonosítás-hitelesítés lefolytatását, az időbélyeg-URL előállítását és azon keresztül a szerződés szerinti mennyiségű időbélyeg szerződés szerinti ideig történő lekérésének biztosítását.

9.1.2 Visszatérítési politika

Amennyiben a szolgáltatási szerződés Szolgáltató ÁSZF-ben meghatározott, bizonyított súlyos szerződésszegése vagy ÁSZF módosítása miatt kerül felmondásra vagy a vonatkozó szolgáltatást Szolgáltató megszünteti a szerződés ideje alatt (feltéve, hogy azt más szolgáltató nem veszi át) akkor Szolgáltató az igénybevétellel arányos szolgáltatási díjat téríti az Ügyfél részére. A szolgáltatási szerződés megkötésétől számított 14 napon belüli felmondás vagy elállás esetén Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjat visszatéríti.

Szolgáltató egyéb esetekben, pl. a szolgáltatási szerződés - adott esetben idő előtti - megszűnése, illetve a szolgáltatás igénybe nem vétele vagy Ügyféleszköz át nem vétele, vagy a szerződési időre vonatkozó díjcsomagok (pl. adott mennyiségű időbélyegző) ki nem használása esetén, a kifizetett szolgáltatási díjakat sem egészben sem részben nem téríti vissza Előfizető részére. E szolgáltatások díjai kifejezetten azzal a feltételezéssel lettek megállapítva, hogy az Ügyfelek egy része e kvótákat csak részben veszi majd igénybe.

9.2 Pénzügyi felelősség

Szolgáltató a pénzügyi felelősségét az alábbiak szerint korlátozza:

Az egyes szolgáltatások tekintetében Szolgáltató különböző felelősségvállalási értéket határoz meg az Árlistájában, amely biztosítási eseményenként (egy vagy több azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő káresemény) érvényesíthető. Amennyiben egy adott biztosítási eseményben több Ügyfél, illetve több különböző szerződés és azokhoz tartozó időbélyegzők is érintettek, akkor a kártérítés mértéke úgy kerül meghatározásra az egyes Ügyfelekkel és szerződésekkel összefüggésben, hogy az összesen kártérítés a legmagasabb felelősségvállalási értéket ne haladja meg és az adott szolgáltatáshoz tartozó felelősségvállalási érték is mindegyik esetben limitálásra kerüljön.

A felelősségvállalási értékekről Szolgáltató weboldalán nyújt tájékoztatást.

Ezen értékek a Szolgáltatások árlista szerinti teljes díjára tekintettel lettek megállapítva. Amennyiben Ügyfél a szolgáltatást kedvezményes díjjal veszi igénybe, akkor a kártérítés mértéke a biztosított kedvezményekhez mérten, azzal arányos módon kerülhet megállapításra.

9.2.1 Biztosítási fedezet

Szolgáltató - az Ügyfelek és Érintett felek esetleges kártalanításhoz és egyéb rendkívüli költségek fedezésére - felelősségbiztosítással rendelkezik. A felelősségbiztosítás kiterjed minden jelen szabályzat szerinti szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató kártérítési kötelezettségeire. Lásd a 9.6 fejezetet.

A felelősségbiztosítás továbbá kiterjed:

- a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek a bizalmi szolgáltatási szerződés megszegésével összefüggésben okozott károkra,
- a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek és harmadik személynek szerződésen kívüli okozott károkra,
- az Eüt.-ben foglalt kötelezettségek nem teljesítése miatt a bizalmi felügyeletnél felmerült, az Eüt. szerinti költségekre, és
- az eIDAS Rendelet vonatkozó rendelkezései alapján a bizalmi felügyelet által felkért megfelelőségértékelő szervek eljárásának költségeire, ha azt a bizalmi felügyelet eljárási költségként érvényesíti.

A biztosítási szerződésben szereplő felelősségvállalási érték káreseményenként nem alacsonyabb, mint 3 000 000 (hárommillió) forint.

9.2.2 Egyéb eszközök

Szolgáltató a szolgáltatás megszüntetési követelmények teljesítésével kapcsolatos költségek fedezetével rendelkezik. A kötelezettségek teljesítését 25.000.000 Ft-os bankgarancia szavatolja.

9.2.3 Az Érintett felek számára elérhető biztosítások és garanciák

Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban nem álló harmadik személynek okozott kárért a Polgári Törvénykönyv általános szabályai szerint felel.

9.3 Bizalmas üzleti információk kezelése

Szolgáltató a birtokába jutott bizalmas adatokat a hatályos jogszabályi rendelkezésekre

figyelemmel és az 5. fejezet rendelkezéseinek és a Szolgáltató nem nyilvános Adatkezelési szabályzatának előírásai szerint tárolja és kezeli.

A megőrzési kötelezettség lejártával - amennyiben az Ügyfél erről másképpen nem rendelkezik - Szolgáltató a bizalmas adatokat visszavonhatatlanul törli adatbázisából.

9.3.1 A bizalmas információk köre

A Szolgáltató bizalmas információnak tekint minden, az egyes Ügyfelekre vonatkozó adatot a 9.3.2 pontban foglaltak kivételével. Különösen és továbbá bizalmas adatok a következők:

- regisztrációs adatok;
- Ügyfél által megküldött dokumentumok;
- az ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételek;
- Ügyfélnek átadott időbélyeg-URL-ben található egyedi azonosító;
- a szolgáltatás igénylése során Ügyfél által megadott adatok;
- szolgáltatási szerződések;
- nem nyilvános szabályzatok;
- a szolgáltatásokkal kapcsolatban keletkezett naplóadatokat;
- minden olyan adat, melynek nyilvánosságra hozatala veszélyeztetné a szolgáltatások biztonságát;
- minden olyan adat, melynek nyilvánosságra hozatala a fenti adatok harmadik felek általi megismeréséhez vezethet.

A bizalmas információkat a Szolgáltató a 9.3.3 fejezet szerint kezeli.

9.3.2 A bizalmas információk körén kívül eső adatok

A Szolgáltató az alábbi adatokat nem tekinti bizalmas információnak a személyes jellegűtől megfosztott adatokat, amennyiben azok semmiképpen nem köthetők az információ birtokosához vagy ahhoz, akire vonatkozóan az információból következtetés vonható le.

A bizalmasnak nem tekintett adatokat a Szolgáltató nyilvánosságra hozhatja, megoszthatja partnereivel, illetve nyilvánosságra kerülésükért nem tartozik felelősséggel.

9.3.3 A bizalmas információk védelme

A Szolgáltató a törvényi előírásokon és jelen Szolgáltatási szabályzat követelményein túlmenően Adatkezelési szabályzatában is rögzített módon mindent megtesz a 9.3.1 fejezet szerinti bizalmas információk biztonságos kezelése érdekében.

Azon adatokat, melyekhez a Szolgáltató elektronikus formában jutott hozzá, elektronikus formában, amelyek pedig papír alapon jutottak a birtokába, azokat papír alapon és/vagy elektronikus formában is megőrizheti és kezelheti.

Szolgáltató a személyes adatok megőrzését azok biztonságát illetve az adatvesztés, -sérülés és az adatok helytelen vagy illetéktelen használata, megismerése elleni védelmét az 5.5. fejezet előírásai szerint végzi, a 6.5. fejezet szerinti informatikai biztonsági előírások figyelembe vételével.

A Szolgáltató a birtokába jutott bizalmas adatokhoz csak azon 5.2.1 pont szerinti munkatársai számára ad hozzáférést, akiknek munkájuk elvégzéséhez ez elengedhetetlen (pl. Regisztrációs ügyintézők).

Szolgáltató az Ügyfeladatokat az adott feladat nyújtásához szükséges mértékben és céllal alvállalkozóinak, megbízottainak átadhatja a következő esetekben:

- Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök előállítása;
- Számlázás;
- Ügyfél elleni követelés érvényesítése.

A Szolgáltató az alábbi esetekben fedheti fel a bizalmas adatokat:

- Az Eüt. 93. § (5)-(7) bekezdések szerinti kötelező adatszolgáltatás a bizalmi felügyelet részére; a Szolgáltató az adatszolgáltatás során is biztosítja az adatok bizalmosságát, azok valóságát és hiánytalanságát.
- Bűncselekmények felderítése vagy megelőzése céljából, illetőleg nemzetbiztonsági érdekből külön törvényben meghatározott feltételek teljesülése esetén a nyomozó hatóság és/vagy a nemzetbiztonsági szolgálatok részére az Eüt. 90. § (1)-(2) bekezdések szerint. Az adatátadás tényét a Szolgáltató rögzíti, az adatátadásról a Szolgáltató a jogszabály értelmében Ügyfelet nem tájékoztathatja.
- Információs szolgáltatás polgári vagy büntető peres eljárás keretében, az Eüt. 90. § (3) bekezdés szerint.
- Bizalmi szolgáltatás megszűnése esetén a megszüntetendő szolgáltatással kapcsolatos törvényben meghatározott adatok átadása az átvevő Szolgáltató részére az Eüt. 88. § bekezdés szerint.

9.4 Személyes adatok kezelése

A Szolgáltató az Ügyfelek személyes adatait a 9.3.1 fejezet szerinti bizalmas információnak tekinti, a 9.3.2 fejezetben foglalt kivételekkel és ennek megfelelő védelem (9.3.3. fejezet) mellett a 9.4.1 fejezet szabályait betartva kezeli őket.

9.4.1 Adatkezelési szabályok

A Szolgáltató az Ügyfelek személyes adatait

- jelen Szabályzat és a Szolgáltatási Rend,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelve, és
- Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatának

rendelkezéseit betartva kezeli.

A Szolgáltató adatvédelmi elveiről a [weboldalán](#) közzétett Tájékoztató a személyes adatok bizalmas kezelésének alapelveiről című dokumentum útján is tájékoztatja Ügyfeleit.

Szolgáltatót a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) nyilvántartásába vette, mint adatkezelőt.

9.4.2 Személyes adatok

A Szolgáltató minden olyan birtokába kerülő adatot személyes adatnak tekint,

- mely alapján természetes személy beazonosítható - különös tekintettel a természetes személy nevére vagy hatóság által nyilvántartott azonosítójára -, vagy

- ami természetes személlyel kapcsolatba hozható, vagy
 - melyből a természetes személyre vonatkozó következtetés levonható,
- és amely nem sorolható egyúttal a 9.4.3 fejezet szerinti adatok közé.

A Szolgáltató csak az igényelt szolgáltatás nyújtásához szükséges személyes adatokat kéri el az Ügyfelektől. Ez nem zárja ki, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan olyan adatokat is elkérjen, amely birtokában a Szolgáltató hatékonyabban végezheti tevékenységét. Ezen adatok megadása nem kötelező.

9.4.3 Személyes adatnak nem minősülő információk

A Szolgáltató nem tekinti személyes adatnak a 9.3.2 fejezetben meghatározott adatokat.

9.4.4 Személyes adatok védelme

A személyes adatok védelme esetében a 9.3.3 pont rendelkezései alkalmazandók.

9.4.5 Személyes adatok felhasználása

Az ügyfelek adatait Szolgáltató biztonságosan tárolja és védi, és kizárólag az információs önrendelkezésre vonatkozó törvényben foglaltak szerint használja fel.

9.4.6 Adatkezelés

A Szolgáltató a birtokába jutott személyes adatokat az Ügyfelek hozzájárulása esetén a 9.4.1. pontban felsorolt hatályos jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel és az 5 fejezet előírásainak megfelelően tárolja és kezeli; azokat csak a 9.3.3 pontban felsorolt, jogszabályok által meghatározott esetekben adhatja át a jogszabályok szerinti harmadik félnek.

Ügyfelek személyes adataik kezeléséhez a szolgáltatások igénylésével/megrendelésével járulnak hozzá.

9.4.7 Egyéb adatvédelmi követelmények

Szolgáltató az általa nyújtott bizalmi szolgáltatások felhasználásával elkövetett bűncselekmények felderítése vagy megelőzése céljából vagy nemzetbiztonsági érdekből - az érintett személyazonosságát igazoló, valamint egyeztetett adatok tekintetében - az adatigénylésre külön törvényben meghatározott feltételek teljesülése esetén díjmentesen adatokat továbbít a nyomozó hatóságnak és a nemzetbiztonsági szolgálatoknak. Az adatátadás tényét rögzíti, az adatátadásról az érintett feleket nem tájékoztatja.

9.5 Szellemi tulajdonhoz fűződő jogok

A szolgáltatási tevékenység során alkalmazott valamennyi

- név,
- termék,
- szoftver és hardver komponensek

a Szolgáltató tulajdonát képezik, vagy azokat jogszerűen használja.

A Szolgáltató tulajdonát képezik továbbá az általa közreadott / kibocsátott / létrehozott:

- szabályzatok,
- szerződési feltételek,
- általa készített egyéb dokumentumok és tájékoztatók.
- a végfelhasználó rendelkezésére bocsátott időbélyeg-URL.

Végfelhasználó teljes jogú felhasználója a rendelkezésére bocsátott időbélyeg-URL-nek.

A Szolgáltató működése során ügyel arra, hogy harmadik személyek szellemi tulajdonjogait ne sértse.

9.6 Felelősség és garanciák

Szolgáltató felelős minden olyan kárért, amelyet szándékosan vagy gondatlanul bármely természetes vagy jogi személynek okozott kötelezettségeinek megszegésével.

Minősített szolgáltatások esetén Szolgáltató szándékossága / gondatlansága vélelmezett mindaddig, amíg Szolgáltató bizonyítja az ellenkezőjét.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó korlátozásokat meghaladó károkért (a korlátozásokat lásd jelen szabályzatban, a Szolgáltatási Rendben, az ÁSZF-ben, és a Szolgáltatási szerződésben).

Szolgáltató felelős a szabályzatai keretei között végzett szolgáltatói tevékenységekért valamint Regisztrációs és Hitelesítő egységének működéséért akkor is, ha egyes funkciókat Szolgáltatói Partnerek végeznek.

9.6.1 A Hitelesítő Egység felelőssége

Lásd a Szolgáltatási Rend 9.6.1 fejezetét.

9.6.2 A Regisztrációs Egység felelőssége

Lásd a Szolgáltatási Rend 9.6.2 fejezetét.

9.6.3 Ügyfelek felelőssége és kötelezettségei

Lásd a Szolgáltatási Rend 9.6.3 fejezetét.

Az Igénylő felelősséggel tartozik:

- az igénylések feldolgozásához szükséges adatok megadásáért és igazolásáért (lásd. 4. fejezet)
- a regisztráció és az igénylés során megadott adatok valódiságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- a személyazonosságának és az igénylés során megadott adatok 3. fejezet szerinti ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- az adataiban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentéséért;
- a szolgáltatás igénybevétele előtt a Bizalmi Szolgáltatási Rend és jelen Szolgáltatási Szabályzat, illetve az ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés tartalmának megismeréséért.

A Végfelhasználó az alábbiakért tartozik felelősséggel:

- Időbélyeg-URL-jének biztonságos kezeléséért;

- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért a számára kibocsátott időbélyeghez, tanúsítványához vagy alkalmazásukhoz köthető vitás ügyekben a vita jogi útra terelése előtt;
- a szolgáltatások jogszabályokban és jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelő használatáért.

Az Előfizető felelősséggel tartozik:

- a szolgáltatás igénybevétele előtt Szolgáltató szabályzatainak megismeréséért;
- az igénylés során megadott adatok valódiságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- az igénylés során megadott adatok 3. fejezet szerinti ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- a Végfelhasználói kötelezettségek betartásáért, olyan mértékben, amennyiben azokra hatással van
- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért az időbélyeghez, tanúsítványához vagy alkalmazásukhoz köthető vitás ügyekben;
- köteles biztosítani, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges időbélyeg-URL-hez illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá;
- díjfizetési kötelezettségének eleget tenni.

9.6.4 Érintett felek felelőssége

Lásd a Szolgáltatási Rend 9.6.4 fejezetét.

Az Érintett Feleknek a Szolgáltató által garantált biztonsági szint megtartásához szükséges körültekintő eljárás érdekében továbbá javasolt:

- a Szolgáltatás elfogadottságának és minősített voltának bizalmi listán való ellenőrzése;
- a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási Rendjében és jelen Szabályzatban megfogalmazott követelmények, előírások betartása;
- megbízható informatikai környezet és alkalmazások használata;
- az időbélyeget hitelesítő tanúsítvány állapotának ellenőrzése az aktuális CRL vagy OCSP válasz.

Az Érintett Felek saját belátásuk és/vagy szabályzataik alapján jogosultak dönteni az egyes tanúsítványok elfogadásáról, illetve azok felhasználási módjáról.

9.6.5 Egyéb résztvevők felelőssége

Lásd a Szolgáltatási Rend 9.6.5 fejezetét.

9.7 Szavatosság kizárása

A Szolgáltatóval szemben a szolgáltatásaival kapcsolatban támasztott jótállási, szavatossági vagy kártérítési igényeket Szolgáltató visszautasítja, amennyiben

- annak alapját képező eset Ügyfél mulasztására, kötelezettségeinek és felelősségeinek be nem tartására vagy külső, előre nem látható eseményekre vezethető vissza;
- az Érintett felek által alkalmazott eljárások nem felelnek meg a jelen Szolgáltatási szabályzatnak;

- Szolgáltató az internet, vagy egy részének működési hibájából adódóan nem tudja ellátni a tájékoztatási és egyéb kommunikációs kötelezettségeit;
- a károkozás a Felügyeleti szerv által jóváhagyott kriptográfai algoritmusok hibájából, illetve gyengeségeiből ered.

9.8 Felelősség korlátozása

Szolgáltató a kártérítési felelősségét a 9.16.5 szerint és az alábbiak szerint korlátozza.

Szolgáltató nem felelős az olyan károkért, amelyeket a Szolgáltató szavatosságának 9.7 pont szerinti kizárásához vezető körülmények okoztak, továbbá abban az esetben, ha Ügyfél vagy az Érintett fél nem tanúsította a tőle elvárható gondosságot, nem a Szolgáltató Kikötései szerint vagy jogellenesen jártak el.

Szolgáltató a szolgáltatásaival kapcsolatos szerződéses és szerződésen kívüli károkért harmadik személlyel szemben kizárólag a saját hibájából, kötelezettségeinek megszegéséből, valamint a neki felróható okokból bekövetkező, bizonyítható károkért tartozik helyt állni.

A felelősség - és annak korlátozása - tekintetében lásd még a 9.2 és 9.6 pontban foglaltakat.

9.9 Kártérítés, kártalanítás

Szolgáltató kártérítési felelősségének fedezetéül felelősségbiztosítással rendelkezik (lásd. 9.2 pont).

Ügyfél kártérítési felelősséggel tartozik Szolgáltatónak azokért a bizonyított veszteségekért és károkért, amelyeket a rá vonatkozó kötelezettségek és ajánlások szándékos vagy gondatlan megszegésével okoz a Szolgáltató kárára.

A kártérítési és kártalanítási eljárásokra a Ptk. általános szabályai vonatkoznak, Szolgáltató az eljárást részletesen az ÁSZF-ben közli.

A felelősség bizonyítása tekintetében lásd a 9.6, a jótállási, szavatossági vagy kártérítési, kártalanítási igényekkel kapcsolatban lásd a 9.7, 9.8 pontban foglaltakat.

9.10 A szabályzat hatálya

9.10.1 Érvényesség

A Szabályzat időbeli hatálya a jelen verzió hatálybalépésének fedlapon jelzett dátumától (hatály kezdőnapja) kezdődik.

A Szabályzat személyi hatálya a Szolgáltató bizalmi munkatársaira, a szolgáltatói partnerekre, az Ügyfelekre és minden Érintett félre kiterjed.

A Szabályzat tárgyi hatálya a jelen Szolgáltatási szabályzat 1.1 pontja szerinti szolgáltatások nyújtását és igénybevételét foglalja magában.

9.10.2 Megszűnés

A Szabályzat érvényessége a szolgáltatási tevékenység beszüntetéséig, a szabályzat visszavonásáig vagy újabb szabályzatverzió hatályba lépéséig tart. A Szabályzat érvényessége alatt kibocsátott időbélyegek tekintetében a Szabályzat 9. fejezetét a Szabályzat érvényességét

követően is alkalmazni kell, függetlenül a Szabályzat érvényességének megszűnése módjától.

9.10.3 A megszűnés következményei

A Szabályzat visszavonása esetén a Szolgáltató weboldalán teszi közzé a visszavonás részletes szabályait és a visszavonás után is fennálló jogokat és kötelezettségeket. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási Szabályzat visszavonása esetén is érvényben maradnak a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban meghatározott bizalmas adatok védelmére vonatkozó előírások.

9.11 Egyedi értesítések és a résztvevők közti kommunikáció

A Szolgáltató az Ügyfelekkel történő kapcsolattartás érdekében ügyfélszolgálati irodát és telefonos ügyfélszolgálatot működtet az 1.1.2 pontban megadott elérhetőségekkel (lásd még 1.3.2 pont).

Az Ügyfélszolgálat a szolgáltatások igénybevételével és egyéb, az időbélyeg-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ügyintézés és eljárások során elsősorban e-mailek útján kommunikál Ügyféllel. Emellett az Ügyfélszolgálat telefonon, faxon és személyesen is megkereshető.

Szolgáltató az ügyfelek felé küldött ügyfélszolgálati e-mailjeit egyedi azonosítóval látja el, mely alapján ügyfélmegkeresés esetén könnyen azonosítható az adott ügy vagy téma. Amennyiben Ügyfél egy ilyen levélre válaszol, az adott ügy minél gyorsabb előrehaladása érdekében, ügyelnie kell arra, hogy az üzenet tárgya változatlan maradjon.

Amennyiben Ügyfél nem ügyfélszolgálati levélre válaszol, tegyen meg mindent azért, hogy levele alapján a lehető legkönnyebben beazonosítható legyen, így például az e-mailek elektronikusan aláírva/bélyegezve és/vagy az e-mailek a szolgáltatás igénybevételét megelőző regisztrációkor megadott email címről küldve.

Az e-mailes megkeresések során szükséges továbbá, hogy a levélben egyértelműen beazonosítható legyen a kérdéses szolgáltatás.

Amennyiben Ügyfél keresi fel a Szolgáltatót e-mailben vagy faxon a Regisztrációs ügyintéző felelőssége eldönteni, hogy az email vagy fax alapján milyen lépések tehetők. Amennyiben Szolgáltatónak további információra van szüksége, arról válaszlevélben ad tájékoztatást. Amennyiben az Ügyfél beazonosíthatósága felől merülnek fel kétségek, Szolgáltató megkísérli telefonon felkeresi az Ügyfelet, a személyes adatok egyeztetése céljából.

Az e-mailes kommunikáció mellett az alábbi kommunikációs lehetőségek állnak Ügyfelek rendelkezésére.

Telefon

Az ügyfélszolgálati telefonszámon ügyintéző kizárólag a weboldalon meghirdetett időpontokban érhető el, egyéb időszakokban üzenet hagyható (kivéve a visszavonási igények esetét, lásd 4.9.4).

Ügyfélszolgálati irodában, személyesen

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában (lásd 1.1.2 pont) személyes egyeztetésre kizárólag előre egyeztetett kérdésekben fogadja az Ügyfeleket.

9.12 Módosítások

A Szolgáltató a normatív szabályok, biztonsági követelmények, piaci környezet vagy egyéb körülmények változása esetén megváltoztathatja Szolgáltatási szabályzatát. A szabályzatok egymásnak, a vonatkozó jogszabályoknak és szabványoknak való megfelelés vizsgálata legalább évente történik. A szabályzatok rendkívüli felülvizsgálatára és módosítására a jogszabályi és/vagy a műszaki szabványkörnyezet változása esetén kerül sor. Szolgáltató a működése során szerzett gyakorlati tapasztalatok alapján folyamatosan felülvizsgálja Szolgáltatási szabályzatát.

Szolgáltató a bizalmi felügyelet számára bejelenti, ha a nyilvántartásba vett adataiban, szabályzataiban vagy a bizalmi szolgáltatások nyújtásában változás történik.

Lásd még az 1.5 és 2.1 fejezetet.

9.12.1 A módosítási eljárás

Szolgáltató a változtatási igényeket előzetesen megvizsgálja a Szolgáltatási Rendben meghatározott tartalmi követelményeknek valamint a jogszabályi és szabvány elvárásoknak való megfelelés szempontjából. Amennyiben egyikkel kapcsolatban sem merül fel kifogás, a módosítási igényt elfogadja és megkezdi annak kidolgozását.

A kidolgozott módosításokat a Szabályzat jóváhagyója fogadja el, melyet megelőzően szintén megvizsgálja a fenti tartalmi és formai követelményeket. Ezt követően kerül sor a Bizalmi Felügyelet, az Ügyfelek és az Érintett felek értesítésére. A Szabályzat jóváhagyására a Szolgáltató végső hatáskörrel és felelősséggel rendelkezik, majd bejelentés után a Szabályzatot a Bizalmi Felügyelet nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató a közzétett új szabályzat tervezettel kapcsolatos észrevételeket a hatálybalépést megelőző 14. napig fogadja e-mailben. Érdemi változtatást igénylő észrevétel esetén Szolgáltató a tervezeten elvégzi a szükséges módosításokat, az észrevételekkel módosított változatát pedig a hatálybalépést megelőző 7. napon zárja le és teszi közzé.

9.12.2 Az értesítések módja és határideje

A minősített bizalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltató a változás bekövetkeztét legalább 30 nappal megelőzően értesíti a bizalmi felügyeletet a nyilvántartásba vett adatokhoz képest működésében vagy a bizalmi szolgáltatás nyújtásában bekövetkező, tervezett változásokról.

9.12.3 A dokumentumazonosító változása

A Szolgáltatási Szabályzat újabb változatai mindig új verziószámmal kerülnek nyilvánosságra.

9.13 Vitás kérdések rendezése

A Szolgáltató (beleértve a szolgáltatói partnereket is) tevékenységével kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat e-mailben, telefonon vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában fogad (lásd 1.1.2. pont).

Bármely vitás kérdés vagy panasz felmerülése esetén, a vita jogi útra terelése előtt az Ügyfélnek kötelessége, az Érintett Félnek vagy bármely harmadik félnek pedig ajánlott a Szolgáltató haladéktalan értesítése és teljes körű tájékoztatása az ügy minden vonatkozását érintően. A felek

vitákat mindenkor megkísérik békés, tárgyalásos úton rendezni.

9.13.1 Panaszok kezelésének eljárása

Szolgáltató a panaszokat a bejelentésüktől számított 30 naptári napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről pedig - felek eltérő megállapodását kivéve - e-mailben tájékoztatja a panasz benyújtóját. Amennyiben a panasz jellege miatt a kivizsgálás előre láthatólag 30 naptári napnál hosszabb időt vesz igénybe, erről a Szolgáltató külön tájékoztatja a panaszbejelentő Ügyfelet.

A személyesen vagy telefonon tett panasz esetén a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel a panasz felvételéről.

A Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően - amennyiben értelmezett - a felmerült hibát a műszakilag indokolt időn belül elhárítja, és mindezen tevékenységekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a választ a bejelentő Ügyfél nem fogadja el, akkor egyeztetést kezdeményezhet a Szolgáltatóval. Amennyiben a Szolgáltató ezt megtagadja, vagy ha a felek közötti egyeztetés annak kezdeményezésétől számított 20 munkanapon belül nem vezet eredményre, akkor a vita rendezésére a 9.13.2 pont szerint kerülhet sor.

9.13.2 Vitás kérdések rendezése békés, tárgyalásos úton

Amennyiben Ügyfél és Szolgáltató közötti egyeztetés nem vezet eredményre, akkor az esetleges bírósági eljárást megelőzően javasolt Ügyfél számára a Budapesti Békéltető Testülethez fordulni.

Jelen szabályzat hatálybalépésekor az illetékes szervezetek elérhetőségei a következők:

Budapesti Békéltető Testület:

- Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Weboldal: www.bekeltet.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Osztály:

- Cím: 1056 Budapest, Váci utca 62-64.
- Telefon: +36-1 328 5862
- Levelezési cím: 1364 Bp., Pf.: 234
- E-mail: budapest@bfkh.gov.hu

9.13.3 Vitás kérdések rendezése peres úton

Amennyiben a vitás kérdés rendezése a 9.13 pont szerinti tárgyalásos megoldások egyikével sem lehetséges, felek bírósági útra terelhetik az ügyet. Ebben az esetben a felek kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

9.14 Irányadó jog

A Szolgáltató tevékenységét a mindenkor hatályos magyar és Európai Unió jogszabályoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató szerződéseire és szabályzataira, azok teljesítésére a magyar jog az irányadó, és azok a magyar jog szerint értelmezendők (lásd a 9.15 fejezetet).

9.15 A hatályos jogszabályoknak és szabványoknak való megfelelés

A Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelően végzi tevékenységét. A hatályos jogszabályoknak megfelelő működést a Szolgáltató és a bizalmi szolgáltatások Bizalmi Felügyelet általi nyilvántartásba vétel is igazolja.

A Szolgáltató tevékenységét az alábbi jogszabályok, szabványok és egyéb előírások rá vonatkozó kötelező előírásainak megfelelően végzi:

- **eIDAS:** az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU Rendelet (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről;
- **Eüt.:** 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól;
- **BM rendelet:** a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről szóló 24/2016 (VI. 30.) BM rendelet;
- 26/2016. BM rendelet a bizalmi felügyelet által vezetett nyilvántartások tartalmáról és a bizalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentésekről
- **Közigazgatási Rendelet:** az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről szóló 137/2016. (VI.13.) Korm. rendelet;
- A Bizottság (EU) 2015/1506 Végrehajtási határozata (2015. szeptember 8.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 27. cikkének (5) bekezdése és 37. cikkének (5) bekezdése szerint a közigazgatási szervek által elismert fokozott biztonságú elektronikus aláírások és fokozott biztonságú bélyegzők formátumaira vonatkozó specifikációk meghatározásáról;
- 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről;
- **Fgytv.:** 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- **Nyvtv.:** 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról;
- **Szmtv.:** 2007. évi I. törvény a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról;
- **Harmtv:** 2007. évi II. törvény a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról;
- **Ket:** 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól és ennek végrehajtási rendeletei;
- **Ptk.:** 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- **Info tv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- az Európai Parlament és a Tanács személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelve, és

- Közigazgatási Gyökér Hitelesítés-szolgáltató Hitelesítési Szabályzat;
- ISO 3166 English Country Names and Code Elements;
- FIPS PUB 140-2 (2001. május): "Kriptográfiai modulok biztonsági követelményei";
- RFC 5280 (korábban RFC 3280) és RFC 6818 Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítvány- és tanúsítvány visszavonási lista profil;
- RFC 3647 (korábban RFC 2527) Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítványtípus és Szolgáltatási Szabályzat keretrendszer - A szabályzatok szerkezete tekintetében;
- International Telecommunication Union X.509 "Információ technológia – Nyílt rendszerek kapcsolódása - Könyvtár: Nyilvános kulcs és attribútum tanúsítvány-keretrendszer";
- RFC 6960 Online Certificate Status Protocol (OCSP);
- ETSI EN 319 401 General Policy Requirements for Trust Service Providers;
- ETSI EN 319 411-1 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General Requirements;
- ETSI EN 319 411-2 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 2: Requirements for trust services providers issuing EU qualified certificates;
- ETSI EN 319 412-1 Certificate Profiles; Part 1: Overview and common data structures;
- ETSI EN 319 412-2 Certificate Profiles; Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons;
- ETSI EN 319 412-3 Certificate Profiles; Part 3: Certificate profile for certificates issued to legal persons;
- ETSI EN 319 412-4 Certificate Profiles; Part 4: Certificate profile for web site certificates issued to organisations;
- ETSI EN 319 412-5 Certificate Profiles; Part 5: QCStatements;
- ETSI EN 319 421 Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps;
- ETSI EN 319 422 Time-stamping protocol and time-stamp token profiles;
- EVCP: Extended Validation Certificate Policy: Kibővített ellenőrzésű weboldal-hitelesítő tanúsítványokra vonatkozó Hitelesítési Rend, 0.4.0.2042.1.4;
- RFC 6844 DNS Certification Authority Authorization (CAA) Resource Record;
- RFC 2616 Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1;
- CA/Browser Forum Baseline Requirements Certificate Policy for the Issuance and Management of Publicly-Trusted Certificates
- CA/Browser Forum Guidelines For The Issuance And Management Of Extended Validation Certificates

9.16 Vegyes rendelkezések

9.16.1 Teljességi záradék

Teljességi záradékot a Szolgáltató nem köt ki.

9.16.2 Átruházás

A szolgáltatások nyújtásába bevont Szolgáltatói partnerek csak a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével adhatják tovább jogosultságaikat és/vagy ruházhatják át kötelezettségeiket

harmadik félnek.

9.16.3 Részleges érvénytelenség

Jelen Szabályzat egyes rendelkezéseinek bármilyen okból történő érvénytelenné válása esetén a többi rendelkezés változatlan formában érvényben marad.

9.16.4 Igényérvényesítés

Szolgáltató kártérítésre, az ügyvédi díjak megfizetésére tarthat igényt a partnerei vagy ügyfelei által okozott károk, veszteségek, költségek megtérítése érdekében. Amennyiben a Szolgáltató egy konkrét esetben nem él kártérítési igényével, az nem jelenti azt, hogy a jövőben hasonló esetben, vagy a Szolgáltatási szabályzat más rendelkezésének megsértése esetén is lemondana a kártérítési igény érvényesítéséről.

9.16.5 Vis maior

A Szolgáltató nem felelős a Szabályzatban megfogalmazott követelmények hibás vagy késedelmes teljesítéséért, ha a hiba vagy késedelem oka a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható körülmény volt.

9.17 Egyéb rendelkezések

Szolgáltató Regisztrációs és hitelesítő egységei a jelen szabályzat szerinti szolgáltatással kapcsolatos, saját felelősségi területükbe tartozó 3. és 4. fejezet szerinti tevékenységüket a Szolgáltató más szervezeti egységeitől függetlenül, saját hatáskörben végzik.

A Regisztrációs és Hitelesítő egység vezető munkatársa(i) független(ek) minden olyan üzleti, pénzügyi és más befolyástól, ami hátrányosan hathat a szolgáltatásokba vetett bizalomra.