

# **NETLOCK SIGN szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata**



**NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

<i>Azonosító szám (OID):</i>	<b>1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20170316</b>
<i>Jóváhagyás időpontja:</i>	<b>2017.03.16</b>
<i>Hatály kezdőnapja:</i>	<b>2017.03.20.</b>
<i>Oldalak száma:</i>	<b>30 oldal, azaz harminc oldal</b>
<i>Készítette:</i>	<b>NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SZEE)</b>
<i>Jóváhagyta:</i>	<b>Dr. Fehér Zsófia</b>

<b>OID</b>	<b>Változás leírása</b>	<b>Készítő</b>	<b>Jóváhagyó</b>
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160115	Dokumentum létrehozása	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160201	A szervezet azonosíthatóságának pontosítása	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160524	Minősített szervezeti aláíró tanúsítvány igénylésének lehetősége	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160630	Az eIDAS és a hazai jogszabályi követelmények átvezetésének pontosítása	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20161221	Új igénylési folyamat bevezetése: NETLOCK SIGN nyilvános aláíró portál, a szolgáltatás kiterjesztése minősített üzleti tanúsítványok igénylésére	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Fehér Zsófia
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20170316	A szolgáltatás kiterjesztése a Szolgáltató által nyújtott minősített tanúsítványtípusokra, a regisztrációt -, valamint a személyazonosításhoz szükséges dokumentumokat tartalmazó fejezetek kiegészítése	NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység (SzEE)	Dr. Fehér Zsófia

# Tartalomjegyzék

## *NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság..... 1*

<b>1</b>	<b>Bevezetés</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1</b>	<b>Áttekintés</b> .....	<b>5</b>
1.1.1	A Szabályzat.....	5
1.1.2	A Szabályzat hatálya.....	5
1.1.3	A Szolgáltató.....	6
1.1.4	Szabványok és előírások.....	7
<b>2</b>	<b>Fogalmak és rövidítések</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>NETLOCK SIGN Szolgáltatás – Általános tudnivalók</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>Áttekintés</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>Tanúsítványfajták</b> .....	<b>12</b>
<b>3.3</b>	<b>Alkalmazhatóság</b> .....	<b>13</b>
3.3.1	Engedélyezett alkalmazási lehetőségek.....	13
3.3.2	Tiltott alkalmazási lehetőségek.....	13
<b>3.4</b>	<b>Regisztráció és Tanúsítványigénylés a NETLOCK SIGN rendszeren keresztül</b> .....	<b>13</b>
3.4.1	A regisztráció általános szabályai.....	13
3.4.2	Tanúsítványigénylés és tanúsítványkibocsátás.....	14
3.4.3	Tanúsítványkérelmek elutasítása.....	16
3.4.4	A tanúsítvány érvényessége.....	16
3.4.5	Szolgáltatási szerződés.....	16
3.4.6	Szolgáltatási Szerződés aláírása és a személyazonosító dokumentumok.....	17
3.4.7	Tanúsítványállapot-információk.....	19
<b>3.5</b>	<b>Az aktiváló kód</b> .....	<b>19</b>
<b>3.6</b>	<b>Kulcstárolás</b> .....	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>NETLOCK SIGN szolgáltatás használata</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1</b>	<b>A szolgáltatás használatához szükséges technikai információk</b> .....	<b>21</b>
4.1.1	Támogatott böngészők.....	21
4.1.2	Támogatott fájlformátumok.....	21
4.1.3	Támogatott aláírás-formátumok (aláírás-létrehozási szempontból).....	21
4.1.4	Egyéb rendelkezések.....	22
<b>4.2</b>	<b>Dokumentum-aláírási és - időbélyegzési folyamat</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3</b>	<b>Végfelhasználó törlése vagy inaktíválása</b> .....	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Fizikai, eljárásbeli és személyzeti biztonsági óvintézkedések</b> .....	<b>23</b>
<b>5.1</b>	<b>A Szolgáltatás leállítása, tartós szüneteltetése vagy megszüntetése</b> .....	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Üzleti és jogi tudnivalók</b> .....	<b>24</b>
<b>6.1</b>	<b>Díjak</b> .....	<b>24</b>
<b>6.2</b>	<b>Bizalmasság, adatvédelem</b> .....	<b>24</b>
<b>6.3</b>	<b>Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok</b> .....	<b>24</b>
<b>6.4</b>	<b>Jogok és kötelezettségek</b> .....	<b>24</b>
6.4.1	Az Igénybevevő jogai és kötelezettségei.....	24
6.4.2	Ajánlások az Érintett Fél részére.....	24
6.4.3	Szolgáltató egyéb kötelezettségei.....	25
<b>6.5</b>	<b>Felelősség</b> .....	<b>25</b>
6.5.1	A Szolgáltató általános felelőssége.....	25

6.5.2	Pénzügyi felelősség .....	25
6.5.3	A felelősség korlátai .....	26
6.5.4	Az Igénybevevő felelőssége .....	26
<b>7</b>	<b><i>Hivatkozott jogszabályok, szabványok és egyéb dokumentumok .....</i></b>	<b>27</b>
<b>7.1</b>	<b>Értelmezés és érvényesítés .....</b>	<b>27</b>
7.1.1	Irányadó jog.....	27
7.1.2	A rendelkezések különválaszthatósága.....	27
7.1.3	A rendelkezések kiterjesztése .....	27
7.1.4	Értesítések .....	28
7.1.5	Vitás kérdések megoldására vonatkozó eljárások.....	28
<b>8</b>	<b><i>Kapcsolattartás és a Szabályzat közzététele .....</i></b>	<b>29</b>
<b>8.1</b>	<b>Ügyfélszolgálat.....</b>	<b>29</b>
<b>8.1</b>	<b>Panaszkezelés.....</b>	<b>29</b>
<b>8.2</b>	<b>Szabályzat közzétételeire vonatkozó információk.....</b>	<b>29</b>

# 1 Bevezetés

## 1.1 Áttekintés

A jelen Szabályzat a NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Szolgáltató) NETLOCK SIGN szolgáltatására vonatkozó Szolgáltatási Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat).

A NETLOCK SIGN szolgáltatás használatához kapcsolódóan a Szolgáltató az alábbi tanúsítványtípusokat alkalmazza:

- Minősített személyes, üzleti (munkatársi) és szervezeti aláíró tanúsítvány, mellyel minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás hozható létre, a Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat alapján
- Fokozott biztonságú elektronikus aláíró (személyes és üzleti) és bélyegző tanúsítvány, mellyel fokozott biztonságú elektronikus aláírás/bélyegző hozható létre, a NETLOCK Szolgáltatási Szabályzat nem minősített tanúsítványokra vonatkozó szabályzata alapján.

A NETLOCK SIGN szolgáltatás keretében minősített elektronikus aláírás/bélyegző nem hozható létre.

Jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [3], Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [4], illetve az Általános Szerződési Feltételeiben [1] foglaltak az irányadók.

A jelen Szabályzat tartalmára és felépítésére az RFC 3647 [2] dokumentum adott útmutatót.

### 1.1.1 A Szabályzat

Jelen Szabályzat a Szolgáltató NETLOCK SIGN szolgáltatásával kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmazza.

A Szabályzat összefoglalóan tartalmazza mindazon szabályokat, információkat, melyek a Szolgáltató NETLOCK SIGN szolgáltatásának tevékenységeivel kapcsolatosak, és amelyeket a szolgáltatással valamilyen módon kapcsolatba kerülőknek érdemes tudni. Mint ilyen, a szolgáltatás működésének átláthatóságát biztosítja, és lehetővé teszi az érdeklődők számára, hogy megállapítsák mennyiben felel meg elvárásaiknak Szolgáltató gyakorlata.

### 1.1.2 A Szabályzat hatálya

#### 1.1.2.1 Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya a 3-4. pontban ismertetett szolgáltatás nyújtását és igénybevételét foglalja magában.

#### 1.1.2.2 Időbeli hatály

A Szabályzat időbeli hatálya a jelen verzió hatálybalépésének dátumától kezdődik, és a szolgáltatási tevékenység beszüntetéséig, illetve egy újabb szabályzatverzió hatályba lépéséig tart.

### 1.1.2.3 Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya az Igénybevevőre, a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátorra, a NETLOCK SIGN Rendszeradminisztrátorra, az Érintett Felekre és a Szolgáltatóra terjed ki.

### 1.1.2.4 Területi hatály

A jelen Szabályzat szerint igénybe vehető NETLOCK SIGN szolgáltatás az egész világon elérhető. A Szolgáltató működését a mindenkor hatályos magyar jogszabályok alapján végzi.

### 1.1.3 A Szolgáltató

A jelen Szabályzatban Szolgáltatónak nevezett entitás a NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság. Cégjegyzékszám: 01-09-563961.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüt.) 110 §-a alapján minősített szervezeti aláíró tanúsítványt és minősített időbélyegyet bocsát ki, és a tanúsítványhoz állapot információ szolgáltatást nyújt.

Jelen Szabályzat alapján Szolgáltatónak nevezett entitás továbbá az olyan Szolgáltató, amely az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS) és az Eüt. rendelkezései alapján nyújtja nem minősített bizalmi szolgáltatói tevékenységét, és ezen belül a fokozott biztonságú elektronikus bélyegző kibocsátási szolgáltatását.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogelődje, a Hírközlési Főfelügyelet 2001. október 27-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót nem minősített szolgáltatóként. HIF regisztrációs szám: FA 6133-5/2001.

A Hírközlési Főfelügyelet 2003. március 19-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót minősített szolgáltatóként. HIF regisztrációs szám: MH-1372-12/2003.

Egyéb tanúsítások:

- Ernst and Young AICPA/CICA WebTrust for Certification Authorities audit (2000)
- ISO 9001 (2001. óta folyamatosan)
- BS 7799-2 (2005)
- ISO/IEC 27001 (2005. óta folyamatosan)

A Szolgáltató mindenkor aktuális Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata, a NETLOCK Szolgáltatási Szabályzata nem minősített tanúsítványokra, valamint a NETLOCK SIGN szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szabályzata megtalálható a Szolgáltató honlapján a <http://netlock.hu/html/dok.html#aktualis> elérhetőségen.

#### 1.1.3.1 A Szolgáltató adatai

Név:	<b>NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság</b>
Egység:	NETLOCK Kft.
Székhely:	1101 Budapest, Expo tér 5-7.
Telefon:	(1) 437-6655

Név:	<b>NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság</b>
Fax:	+36 1 700 2828
Internet cím:	netlock.hu
Központi e-mail:	info@netlock.hu
Panaszok bejelentésének helye:	info@netlock.hu
Illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség:	Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u. 7.

#### **1.1.4 Szabványok és előírások**

##### **1.1.4.1 Szolgáltatási Szabályzat**

A Szabályzat az RFC 3647 [2] szabvány ajánlásainak figyelembe vételével készült.

##### **1.1.4.2 Tanúsítványra és időbélyegre vonatkozó előírások**

A NETLOCK SIGN szolgáltatással összefüggésben igényelt tanúsítványok kibocsátása kapcsán a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [3] és Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [4] meghatározottak az irányadók.

A NETLOCK SIGN szolgáltatás keretében igénybe vett időbélyeg-szolgáltatás kapcsán a Szolgáltató Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [4] foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata [4] és Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata [3] megtalálható a Szolgáltató honlapján.

## 2 Fogalmak és rövidítések

A NETLOCK SIGN szolgáltatás használatával, illetve az elektronikus aláírással, bélyegzővel és időbélyeggel kapcsolatos legfontosabb fogalmak.

A jelen Szabályzatban nem szereplő, elektronikus aláírással, bélyegzővel és időbélyegzéssel kapcsolatos fogalmak a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben [1], Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [4], valamint a Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [3] találhatóak.

1. **Alany:** A tanúsítvány Alany (Subject) mezőjében megadott adatokkal meghatározott entitás (természetes személy, szervezet vagy eszköz), amely a tanúsítványban szereplő nyilvános kulcs párját jelentő magánkulcs felett rendelkezik.
2. **Aláírás-ellenőrző adat:** Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (a továbbiakban: Eat.) rendelkezései alapján, olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs), melyet az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumot megismerő személy az elektronikus aláírás ellenőrzésére használ, s melyet a Szolgáltató tanúsítványba foglal.
3. **Aláíró:** Lásd: Alany.
4. **Bélyegző létrehozója:** Elektronikus bélyegzőt létrehozó jogi személy. Jelen esetben azok a Partnerek, amelyek az Alapítvány számára elektronikus bélyegzővel ellátott kérelmeket nyújtanak be. Lásd még: Alany.

A Bélyegző létrehozók a Szolgáltatónál igényelhetnek a Szabályzatnak megfelelő, fokozott biztonságú elektronikus bélyegző tanúsítványokat, azzal a kitételrel, hogy a Szolgáltatónak szerepelnie kell a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság fokozott biztonságú (nem-minősített) bizalmi szolgáltatóra vonatkozó nyilvántartásában.

5. **Bizalmi szolgáltató (Szolgáltató):** Egy vagy több bizalmi szolgáltatást nyújtó természetes vagy jogi személy; a bizalmi szolgáltató lehet minősített vagy nem minősített bizalmi szolgáltató.
6. **Bizalmi Szolgáltatás:** Rendszerint díjazás ellenében nyújtott, az alábbiakból álló elektronikus szolgáltatások:
  - elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők vagy elektronikus időbélyegzők, ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatások, valamint az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy
  - weboldal-hitelesítő tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy
  - elektronikus aláírások, bélyegzők vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése.
7. **Elektronikus aláírás:** Elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
8. **Elektronikus bélyegző:** Olyan elektronikus adatok, amelyeket más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, hogy biztosítsák a kapcsolt adatok eredetét és sértetlenségét.
9. **Elektronikus bélyegző tanúsítványa (tanúsítvány):** Olyan elektronikus tanúsítvány, amely az elektronikus bélyegzőt érvényesítő adatokat egy jogi személyhez, a tanúsítvány alanyához kapcsolja, és igazolja az érintett jogi személy nevét.
10. **Elektronikus bélyegző létrehozásához használt adatok:** Olyan egyedi adatok, amelyeket az elektronikus bélyegző létrehozója elektronikus bélyegző létrehozásához használ. Jelen esetben az Alapítvány tárolja a bélyegző tanúsítványt és a hozzá tartozó, az elektronikus bélyegző



létrehozásához használt adatot titkosított formában, és aktiválni kizárólag az aktiváló kódot ismerő Partner tudja.

11. **Elektronikus időbélyegző:** Olyan elektronikus adatok, amelyek más elektronikus adatokat egy adott időponthoz kötnék, amivel igazolják, hogy utóbbi adatok léteztek az adott időpontban.
12. **Érintett Fél:** Az a természetes vagy jogi személy, aki/amely az elektronikus aláírás/bélyegző érvényességének ellenőrzése, illetve hiteles időpont megállapítása, továbbá az adat titkosítása vagy az Alany azonosítása céljából a Szolgáltató által kibocsátott tanúsítványhoz, időbélyeghez, visszavonási listához, érvényességi vagy más információhoz fordul.
13. **Érvényesítés:** Olyan folyamat, amelynek keretében ellenőrzik és igazolják, hogy az elektronikus aláírás vagy bélyegző érvényes.
14. **Érvényesítési adat:** elektronikus aláírás vagy elektronikus bélyegző érvényesítéséhez használt adatok (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs).
15. **Fokozott biztonságú elektronikus bélyegző:** olyan elektronikus bélyegző, amely megfelel a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 910/2014/EU rendelet (EIDAS rendelet) 36. cikkében meghatározott követelményeknek.
16. **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** elektronikus aláírás, amely
  - a) alkalmas az aláíró azonosítására és egyedülállóan hozzá köthető,
  - b) olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
  - c) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető.
17. **Hash:** Ld. Lenyomat.
18. **Időbélyegző:** az Eat. rendelkezései alapján az elektronikus irathoz, illetve dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt, illetőleg az irattal vagy dokumentummal logikailag összekapcsolt igazolás, amely tartalmazza a bélyegzés időpontját. Az irat vagy dokumentum tartalmához technikailag olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az igazolás kiadását követő – módosítás érzékelhető. Az elektronikus dokumentum egy adott pillanatban való létezését (időbélyegző elhelyezésének időpontja) kizárólag időbélyegzővel ellátott elektronikus dokumentum esetén lehet hitelesen megállapítani.
19. **Időbélyegzés-szolgáltatás:** az Eat. rendelkezései alapján az az eljárás, melynek során a Szolgáltató a Minősített Szolgáltatás Szabályzatban meghatározott módon az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz időbélyegzőt kapcsol.
20. **Lenyomat:** Olyan meghatározott hosszúságú, az elektronikus dokumentumhoz rendelt bitsorozat, amelynek képzése során a használt eljárás (lenyomatképző eljárás) a képzés időpontjában teljesíti a következő feltételeket:
  - a képzett lenyomat egyértelműen származtatható az adott elektronikus dokumentumból,
  - a képzett lenyomattól az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges az elektronikus dokumentum tartalmának meghatározása vagy a tartalomra történő következtetés,
  - a képzett lenyomat alapján az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges olyan elektronikus dokumentum utólagos létrehozatala, amelyre alkalmazva a lenyomatképző eljárás eredményeképp az adott lenyomat keletkezik
21. **Magánkulcs:** lásd Aláírás-létrehozó adat

22. **Megrendelői Adminisztrátor: lásd NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor**
23. **Minősített elektronikus aláírás:** olyan – fokozott biztonságú – elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre, és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.
24. **Minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** olyan fokozott biztonságú elektronikus aláírás, ahol az aláírás-létrehozó adat minősített tanúsítványhoz kapcsolódik, ugyanakkor az aláírást az aláíró nem biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozta létre.
- A NETLOCK SIGN szolgáltatás jelen szabályzatban meghatározott esetben támogatja a minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú aláírás létrehozását.
25. **NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor (vagy Megrendelői Adminisztrátor):** A NETLOCK SIGN adminisztrációs felületéhez jogosultsággal rendelkező természetes személy. A NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor jogosult a Végfelhasználó regisztrációjára, és a Végfelhasználó nevében tanúsítványigénylési kérelem benyújtására, valamint a regisztráció módosítására, törlésére.
26. **NETLOCK SIGN Rendszeradminisztrátor:** Legmagasabb szintű adminisztrátori jogosultság a NETLOCK SIGN rendszerben, adminisztrálja az egyes megrendelői csoportokat (létrehozás, szerkesztés, törlés), az egyes megrendelői csoportokhoz tartozó NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátorokat (létrehozás, szerkesztés, inaktiválás, törlés) és a Végfelhasználókat (létrehozás, szerkesztés, inaktiválás, törlés).
27. **NETLOCK SIGN szolgáltatás:** Olyan webes felületen keresztül elérhető elektronikus aláírási/bélyegző és aláírás-ellenőrzési szolgáltatás, amely során a Végfelhasználó az aláírás-létrehozó adatát távolról tudja aktiválni és on-line módon képes elektronikus aláírási művelet végrehajtására. A NETLOCK SIGN szolgáltatás keretén belül a Végfelhasználó a Szolgáltató általános időbélyegzés-szolgáltatását is igénybe veheti. A Szolgáltató alapesetben az aláírás-ellenőrzési szolgáltatást a Szolgáltató által kibocsátott tanúsítvánnyal hitelesített dokumentumok esetében biztosítja. A szolgáltatás igénybe vehető egy nyilvános aláíróportálon keresztül felhőalapú NETLOCK SIGN Business aláíró csomagok megrendelésével és/vagy vállalati informatikai rendszerekhez integráltan (REST API web hívásokon keresztül) NETLOCK SIGN Enterprise márkanev alatt.
28. **Igénybevevő:** Azon természetes személy vagy jogi személy, aki/amely a Szolgáltatóval a Szolgáltató NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatásának igénybevételére Szolgáltatási szerződést köt. Több típusú Igénybevevő létezik: Partner, Megrendelő, Végfelhasználó.
- Partner:** Olyan Igénybevevő, aki a NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatást saját szolgáltatásával integráltan szolgáltatás nyújtására használja.
  - Megrendelő:** Olyan Igénybevevő, aki egy vagy több Végfelhasználó díjfizetését vállalja. Ezzel kapcsolatban a NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatás Végfelhasználói tekintetében korlátozott információs és adminisztrációs jogokkal bír. Megegyezhet a Partnerrel vagy a Végfelhasználóval is.
  - Végfelhasználó:** lásd a Végfelhasználónál írtakat
29. **OCSP (Online Certificate Status Protocol) szolgáltatás:** Valós idejű tanúsítvány állapot visszavonási szolgáltatás nyújtása.

30. **Publikus (Nyilvános) Kulcsú Infrastruktúra:** A tanúsítványok kibocsátásában és kezelésében, valamint az időbélyegzésben részt vevő technikai eszközök, egységek, ezen tevékenységeket hivatalosan felügyelő és meghatározó intézmények, a felhasználók által alkalmazott kriptográfiai eszközök és tevékenységek összessége.
31. **Szolgáltató:** Hitelesítés és/vagy időbélyeg szolgáltatást nyújtó szervezet, illetve Bizalmi szolgáltató.
32. **Szolgáltatási Szerződés:** Az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat elfogadását jelző aláírt dokumentum. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentum, melynek elfogadása a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.
33. **Tanúsítvány:** A Szolgáltató által kibocsátott igazolás, amely az aláírás-ellenőrző vagy titkosító adatot a tanúsítvány Alanyához kapcsolja.
34. **Tanúsítványtár:** A végfelhasználói és szolgáltatói tanúsítványok, felfüggesztett, visszavont tanúsítványadatok, Szolgáltatói Szabályzatok publikálásáért, tárolásáért felelős alegység.
35. **Tanúsítvány Visszavonási Lista (CRL – Certificate Revocation List):** Valamely okból visszavont, azaz érvénytelenített, illetve felfüggesztett, azaz ideiglenesen érvénytelenített tanúsítványok azonosítóit tartalmazó elektronikus lista, melyet a Szolgáltató bocsát ki. Elérhetőségét a tanúsítványok tartalmazzák
36. **Végfelhasználó:** Szerződéses partner, aki a Szolgáltató által kibocsátott végfelhasználói tanúsítvánnyal rendelkezik. NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatás esetén a Végfelhasználó az aláírás-létrehozó adat távolról történő aktiválásával tud online módon elektronikus aláírási/bélyegző műveletet végrehajtani (elektronikus aláírásra/bélyegző szolgáltatásra vagy elektronikus aláírás ellenőrzésre használni). A Végfelhasználó az alapesetben a tanúsítvány Alanya.

### 3 NETLOCK SIGN Szolgáltatás – Általános tudnivalók

#### 3.1 Áttekintés

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés (a továbbiakban: Szerződés) keretében NETLOCK SIGN szolgáltatást nyújt a Igénybevevő részére. A NETLOCK SIGN szolgáltatás a következőket foglalja magában:

- biztonságos központi kulcstárolási és kulcsmenedzsment-szolgáltatás;
- webes felületen keresztül feltöltött dokumentumok elektronikus aláírása/bélyegző szolgáltatásra (beleértve az időbélyegeztetést a Megrendelő erre vonatkozó igénye esetén);
- webes felületen keresztül feltöltött aláírt dokumentumok aláírásának ellenőrzése;
- az elektronikus aláírás szolgáltatás tanúsítványigénylési tevékenységének támogatása, a Végfelhasználó regisztrációs adatainak közvetítésével.

Arra vonatkozóan, hogy az egyes konkrét esetekben a Szolgáltató mely szolgáltatásokat és milyen formában/keretek között biztosítja az Igénybevevő részére, a Szolgáltató és Megrendelő/Partner külön szerződésben állapodnak meg.

#### 3.2 Tanúsítványfajták

A NETLOCK SIGN Szolgáltatás során igényelhető végfelhasználói tanúsítványfajták összefoglaló táblázata az alábbi.

A tanúsítványfajtákhoz tartozó profilok leírását a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzata [3] és Minősített Szolgáltatási Szabályzata [4] tartalmazza.

Fajta	Alany	Engedélyezett alkalmazások	Tiltott alkalmazások	Felelősség biztosítás összege	Joghatás
Nem minősített személyes aláíró	Természetes személy	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 5 millió forint	Írásbeliség (magánokirat)
Nem minősített üzleti aláíró	Természetes személy valamely szervezethez tartozóként	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 5 millió forint	Írásbeliség (magánokirat)
Nem minősített bélyegző	Szervezet vagy hatóság	Elektronikus aláírás / bélyegző készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 5 millió forint	Írásbeliség (magánokirat)

<b>Fajta</b>	<b>Alany</b>	<b>Engedélyezett alkalmazások</b>	<b>Tiltott alkalmazások</b>	<b>Felelősség biztosítás összege</b>	<b>Joghatás</b>
Minősített személyes aláíró	Természetes személy	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 50 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat
Minősített üzleti aláíró	Természetes személy valamely szervezethez tartozóként	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 50 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat
Minősített szervezeti aláíró	Szervezet vagy hatóság	Elektronikus aláírás/bélyegzőkészítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 50 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat

### **3.3 Alkalmazhatóság**

#### **3.3.1 Engedélyezett alkalmazási lehetőségek**

A végfelhasználó részére generált aláírás-létrehozó adat kizárólag elektronikus dokumentumon (melybe egyéb nyilvános kulcsok nem értendők bele) elektronikus aláírások megtételére, bélyegzővel történő ellátására használhatók fel a tanúsítványban foglaltaknak megfelelően.

#### **3.3.2 Tiltott alkalmazási lehetőségek**

A tanúsítványok használatára vonatkozó bármely korlátozást (ld. előző pont) megszegő alkalmazása tilos.

A végfelhasználói tanúsítványok magánkulcs párijai más nyilvános kulcsú tanúsítványok aláírására történő felhasználása, vagy bármilyen hitelesítés szolgáltatás nyújtásához történő alkalmazása tilos.

### **3.4 Regisztráció és Tanúsítványigénylés a NETLOCK SIGN rendszeren keresztül**

#### **3.4.1 A regisztráció általános szabályai**

A NETLOCK SIGN Enterprise szolgáltatásban a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor regisztrációja és jogosultságai:

- a regisztrációt a NETLOCK SIGN Rendszeradminisztrátor végzi, aki a regisztráció mellett jogosult a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor adatainak szerkesztésére, inaktíválására, törlésére.
- egy Megrendelő részéről lehetőség van több természetes személy részére NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátori beállítást kérni, ebben az esetben az egy Megrendelőhöz tartozó Megrendelői Adminisztrátorok egymást tudják törölni

- Megrendelői Adminisztrátor felvehet új Megrendelői Adminisztrátort, és meglévő felhasználók jogosultsági szintjét is módosíthatja (pl. Végfelhasználót Megrendelői Adminisztrátorrá tehet)

A NETLOCK SIGN rendszerben a Végfelhasználó regisztrációjára vonatkozó alapelvek:

- az eljárást alapesetben a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátorai végzik;
- a Megrendelő erre vonatkozó igénye és a Felek megállapodása esetén a Szolgáltató tanúsítványkiadással foglalkozó munkatársai (a továbbiakban: Regisztrációs munkatárs) is jogosultak a regisztrációt megtenni;
- a felhasználó regisztráció véglegesítésekor a Végfelhasználó számára aláíró tanúsítvány még nem kerül igénylésre, a tanúsítványigénylés folyamata a felhasználó regisztráció véglegesítését követően külön lépésben kezdeményezhető.
- NETLOCK SIGN Business nyilvános aláíró portál regisztrációs felületén keresztül az egyéni megrendelők és végfelhasználók saját maguk részére is indíthatnak tanúsítványigényléssel összekötött felhasználó regisztrációt;

#### **3.4.1.1 A regisztráció véglegesítése**

- a regisztráció létrejöttkor a Végfelhasználó egy automatikus e-mail értesítést kap a neki beállított postafiókba (előzetesen megadott e-mail címre);
- a Végfelhasználó az elektronikus levélben szereplő linkre kattintva tudja a képernyőn az aktiváló kódját beállítani és – amennyiben a Megrendelő erre vonatkozó igényét jelzi – az SMS-ben kapott biztonsági kód megadását követően a felhasználói fiókját véglegesíteni.

#### **3.4.1.2 A regisztráció során nyilvántartásba vett adatok köre**

A regisztráció során nyilvántartásba vett adatok:

- a Végfelhasználó természetes személy neve (vezetéknév és keresztnév bontásban);
- mobiltelefonszáma;
- e-mail címe.

#### **3.4.2 Tanúsítványigénylés és tanúsítványkibocsátás**

A NETLOCK SIGN szolgáltatás a Szolgáltató Hitelesítés szolgáltatásának keretében történő tanúsítványigénylést és -kibocsátást támogatja a tanúsítványkérelem adatainak és dokumentumainak szolgáltatóhoz való eljuttatásával. E tevékenységekre a hitelesítés szolgáltatás általános szabályai érvényesek, az alábbiakban csak a NETLOCK SIGN szolgáltatás keretében történő igénylésre vonatkozó specialitásokat ismertetjük.

A NETLOCK SIGN szolgáltatásban felhasználó regisztráció és tanúsítványigénylés a következő módokon indítható:

- NETLOCK SIGN adminisztrációs felületéről (Megrendelői adminisztrátoroknak), vagy
- Integrált vállalati informatikai rendszerekből a NETLOCK SIGN REST API felületén keresztül

- NETLOCK SIGN nyilvános aláíró portál regisztrációs felületén keresztül (Egyéni megrendelőknek és végfelhasználóknak).

#### A tanúsítványigénylés menete:

- Tanúsítványigénylés kizárólag a véglegesített regisztrációt követően kezdeményezhető;
- A tanúsítvány igénylését a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor, a Regisztrációs munkatárs vagy nyilvános aláírócsomagot megrendelő végfelhasználók esetében maga a végfelhasználó egyaránt kezdeményezheti. A tanúsítványigénylés során a kötelezően rögzítendő adatok a következők:

##### ➤ Személyazonosító adatok (valamennyi tanúsítványtípus esetén):

- Név: Végfelhasználó (későbbi Alany) vagy a tanúsítványigénylésben eljáró személy pontos, személyazonosító dokumentumban található neve vezetéknév és keresztnév bontásban;
- Dokumentumazonosító: a Végfelhasználó személyazonosító okmányának azonosítója;
- Országkód: Magyarország esetén „HU”, külföldi Végfelhasználók esetében az ISO 3166-1 alpha-2 szabvány szerinti országkód;
- Város: A Végfelhasználó állandó lakóhelye szerinti település;
- Irányítószám: A Végfelhasználó állandó lakóhelyének irányítószáma;
- Lakcím: A Végfelhasználó hivatalos lakcíme, ahogyan a lakcímkártyán is szerepel.

##### ➤ Szervezeti adatok (üzleti/munkatársi/és szervezeti tanúsítványok esetén):

- Szervezet neve: azon szervezet pontos, cégkivonatban vagy egyéb, a szervezetet bejegyző/nyilvántartó hiteles dokumentumban szereplő neve, amely a Végfelhasználót (későbbi Alany) magáénak tartozóhoz ismer el;
- Szervezet adószáma: szervezet cégkivonatában vagy egyéb, a szervezetet bejegyző/nyilvántartó hiteles dokumentumában szereplő adószám VAGY;
- Szervezet cégjegyzékszám/nyilvántartási száma: szervezet cégkivonatában vagy egyéb, a szervezetet bejegyző/nyilvántartó hiteles dokumentumában szereplő egyedi azonosítószám (pl. PIR-szám).

##### ➤ Nyilvános aláírócsomagot megrendelő egyéni felhasználók által megadandó egyéb adatok:

- A választott előfizetői csomag megnevezése
- Előfizetés hossza (1 vagy 2 év)
- Tanúsítvány típusa
- Számlafizető neve
- Számlafizető címe (irányítószám, település és cím)
- Számlafizető adószáma

- A tanúsítványigénylési kérelem a „Tanúsítványigénylés elküldése” kérés után a Szolgáltató tanúsítványkiadó rendszerébe kerül automatikusan eljuttatásra;
- A „Tanúsítványigénylés elküldése” kérésről a Végfelhasználó a regisztrációkor megadott e-mail címre küldött automatikus értesítéssel értesül;
- a Végfelhasználónak a NETLOCK SIGN rendszerben a „Kérem a tanúsítvány kiadását” gombra kattintással a beadott kérelmet jóvá kell hagynia. Amennyiben a felhasználó regisztrációja és a tanúsítványigénylés egyszerre megtörtént úgy a felhasználó a 3.4.1.1-es fejezetben leírt aktiváló kód létrehozását követően ezt azonnal megteheti és erre a rendszer figyelmezteti is;
- a Végfelhasználó jóváhagyását és az aktiváló kód sikeres megadását követően kerül sor az aláírás-létrehozó adat Szolgáltató által történő legenerálására;
- a kulcsgenerálást követően kerül sor a tanúsítványkiadásra – a tanúsítvány típusától függően – a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzatban [3] és Minősített Szolgáltatási Szabályzatában [4] foglaltaknak megfelelően, az ott szereplő eljárási lépéseket betartva;
- a tanúsítvány a kiállítás után automatikusan bekerül a NETLOCK SIGN rendszerbe, amiről a végfelhasználó a regisztráció során megadott e-mail címre küldött automatikus üzenet formájában értesül. Ettől a pillanattól kezdve a Végfelhasználó képes aláírási tranzakciók indítására és a tanúsítvány állapotának a lekérdezésére.

### **3.4.3 Tanúsítványkérelmek elutasítása**

A Szolgáltató Regisztrációs egysége elutasítja a tanúsítványkérelmeket, amennyiben

- a tanúsítványigénylés nem teljes;
- a tanúsítványigénylés nem helyes;
- a bemutatott iratok és okmányok eredetiségével, valóságával vagy érvényességével kapcsolatban, valamint a személyazonosság ellenőrzése során egyéb okból kétség merül fel;
- a személy kiléte nem állapítható meg minden kétséget kizáróan;
- a Végfelhasználó nem hagyta jóvá a tanúsítványigénylést;
- minősített tanúsítvány igénylése esetén nem történt meg a személyes vagy azzal egyenértékű azonosítás.

Az elutasított kérelmekről a Végfelhasználó és a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor értesítést kap, melyben szerepel az elutasítás indoka, illetve annak kódja. Amennyiben az elutasítás oka harmadik fél által szolgáltatott információ, az értesítés megnevezi az elutasítást eredményező információforrást is.

### **3.4.4 A tanúsítvány érvényessége**

Az aláírás-létrehozó adat csak a tanúsítványban megjelölt időintervallumban használható elektronikus aláírás/bélyegző készítésére. Az aláírás-ellenőrző adat a kriptográfiai biztonságának periódusában használható aláírás ellenőrzésére. A tanúsítvány érvényességének ellenőrzése a tanúsítványt használó Alany, illetve Érintett Fél felelőssége.

### **3.4.5 Szolgáltatási szerződés**



A természetes személy és az aláírás-létrehozó adat összetartozásának dokumentálását, illetve a kötelező tájékoztatást a Szolgáltatási Szerződés vagy annak mellélete tartalmazza. A tanúsítvány kiadásának feltétele ezen szerződés létrejötte.

A szerződés, vagy mellélete legalább a következőket tartalmazza:

- az aláírás-ellenőrző adat lenyomata,
- a kiadandó tanúsítvány „Subject” mezője (alanyazonosító),
- az alany azonosításához szükséges egyéb adatok.

A Szolgáltatási Szerződés automatikusan a tanúsítvány igénylésekor az igénylés során megadott adatokat tartalmazva generálódik. Abban az esetben, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés nem tartalmazza az aláírás-ellenőrző adat lenyomatát (mert pl. a Szolgáltatási Szerződés generálása és a kulcsgenerálás időben elválik egymástól), akkor a Szolgáltató a kulcsgenerálást követően összekapcsolja a Szolgáltatási Szerződést és az aláírás-ellenőrző adatlenyomatát, és azt visszakereshető módon tárolja.

### **3.4.6 Szolgáltatási Szerződés aláírása és a személyazonosító dokumentumok**

#### **3.4.6.1 Nem minősített személyes és üzleti aláíró, illetve bélyegző tanúsítványok igénylése esetén**

Nem minősített személyes és üzleti aláíró tanúsítvány igénylése esetén mindenképpen szükséges a Szolgáltatási Szerződést aláíró, szervezet képviselőre jogosult személlyel vagy a meghatalmazottal való személyes vagy azzal egyenértékű találkozás. A személyes vagy azzal egyenértékű megjelenésre vonatkozóan a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata [4] tartalmaz rendelkezéseket. A NETLOCK SIGN megoldás keretében jelenleg a következő felhasználó azonosítási módok elérhetőek:

- Személyes megjelenés és azonosítás a Netlock ügyfélszolgálatán
- Személyes azonosítás mobil regisztráció keretében a megrendelő által megadott helyen és időben
- Kézbesítési megbízott: ez egy olyan értéknövelt szolgáltatás, ahol a törvényileg előírt személyes találkozást egy hagyományos futárszolgálat váltja ki és az ország bármely pontján el tudjuk végezni az azonosítást
- Legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással rendelkező felhasználók az iratmásolatok elektronikus feltöltésével és a Szolgáltatási Szerződés elektronikus aláírásával személyes megjelenés nélkül véglegesíthetik a regisztrációjukat
- A Szolgáltató elfogadja a közjegyző által hitelesített a szolgáltatási szerződést is.

Személyes megjelenés esetén a Szolgáltatási Szerződés aláírására a személyes megjelenéskor a Szolgáltató Regisztrációs munkatársa jelenlétében kerül sor. A Szolgáltatási Szerződés aláírását megelőzően az aláíró személynek be kell mutatnia a személyazonosság ellenőrzéséhez kapcsolódóan (eredetiben) a

- kártyaformátumú személyazonosító igazolványát vagy útlevelét vagy kártyaformátumú jogosítványát és
- a lakcímkártya lakcímet tartalmazó oldalát,
- illetve, amennyiben nem a szervezet képviselőre jogosultja jár el, abban az esetben a meghatalmazását.

Kézbesítési megbízott igénybevétele esetén, illetve már meglévő elektronikus aláírással (pl. elektronikus személyi igazolvány) történő szerződéskötés esetén a lentebb meghatározott iratmásolatok szkennelt másolatát kell feltölteni a NETLOCK SIGN rendszerébe.

A személyazonosításhoz szükséges dokumentumok közül az alábbiak másolatát kell a Szolgáltató részére a személyazonosság ellenőrzéséhez kapcsolódóan eljuttatni:

- kártya formátumú személyi igazolvány vagy útlevél vagy kártya formátumú jogosítvány másolata és
- a lakcímkártya lakcímet tartalmazó oldalának másolata.

A szervezet azonosításához szükséges dokumentumok közül az alábbiakat kell a Szolgáltató részére eljuttatni:

- 30 napnál nem régebbi (az IM által elektronikusan aláírt vagy közjegyzővel) hitelesített Cégekivonat
- a szervezet képviselőjére jogosult személy aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája (vagy címpéldányok, aláírásminták együttes aláírók esetén),
- amennyiben nem a képviselőre jogosult személy részére történik a tanúsítvány igénylése, úgy a természetes személy részére kitöltött meghatalmazás vagy aláírt Hozzájáruló és elfogadó nyilatkozat (HEF). Meghatalmazás és HEF minta elérhető a Szolgáltató honlapján,
- amennyiben a szervezet azonosítása közhiteles nyilvántartásból nem érhető el, nem kérdezhető le, úgy a szervezet alapító okiratát, vagy az alakuló ülés jegyzőkönyvét, vagy a törzskönyvi kivonatát (tehát olyan dokumentumot, melyből egyértelműen azonosítható a szervezet neve és címe), továbbá a szervezet képviselőjére jogosult kinevezési okiratát.

#### **3.4.6.2 Minősített személyes, üzleti és szervezeti aláíró tanúsítványok igénylése esetén**

Minősített személyes, üzleti és szervezeti aláíró tanúsítvány igénylése esetén mindenképpen szükséges a Szolgáltatási Szerződést aláíró, szervezet képviselőjére jogosult személlyel vagy a meghatalmazottal való személyes vagy azzal egyenértékű találkozás. A személyes vagy azzal egyenértékű megjelenésre vonatkozóan a Szolgáltató Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata [4] tartalmaz rendelkezéseket. A NETLOCK SIGN megoldás keretében jelenleg a következő felhasználó azonosítási módok érhetőek el minősített tanúsítványok igénylése esetén:

- Személyes megjelenés és azonosítás a Netlock ügyfélszolgálatán
- Személyes azonosítás mobil regisztráció keretében a megrendelő által megadott helyen és időben
- Kézbesítési megbízott: ez egy olyan értéknövelt szolgáltatás, ahol a törvényileg előírt személyes találkozást egy hagyományos futárszolgálat váltja ki és az ország bármely pontján el tudjuk végezni az azonosítást
- Legalább minősített elektronikus aláírással rendelkező felhasználók az iratmásolatok elektronikus feltöltésével és a Szolgáltatási Szerződés elektronikus aláírásával személyes megjelenés nélkül véglegesíthetik a regisztrációjukat
- A Szolgáltató elfogadja a közjegyző által hitelesített a szolgáltatási szerződést is.

Személyes megjelenés esetén a Szolgáltatási Szerződés aláírására a személyes megjelenéskor a Szolgáltató Regisztrációs munkatársa jelenlétében kerül sor. A Szolgáltatási Szerződés aláírását megelőzően az aláíró személynek be kell mutatnia a személyazonosság ellenőrzéséhez kapcsolódóan (eredetiben) a

- kártyaformátumú személyazonosító igazolványát vagy útlevelét vagy kártyaformátumú jogosítványát és
- a lakcímkártya lakcímet tartalmazó oldalát,
- illetve, amennyiben nem a szervezet képviselőre jogosultja jár el, abban az esetben a meghatalmazását.

Ha rendelkezik minősített elektronikus aláírással, úgy a szerződéskötés a NETLOCK SIGN rendszer által automatikusan generált és kitöltött Szolgáltatási Szerződés elektronikus aláírásával történik. Az aláírt változatot és a személyazonosításhoz szükséges dokumentumok közül az alábbiak másolatát kell a Szolgáltató részére a személyazonosság ellenőrzéséhez kapcsolódóan eljuttatni:

- kártya formátumú személyi igazolvány vagy útlevel vagy kártya formátumú jogosítvány másolata és
- a lakcímkártya lakcímet tartalmazó oldalának másolata.

A szervezet azonosításához szükséges dokumentumok közül az alábbiakat kell a Szolgáltató részére eljuttatni:

- 30 napnál nem régebbi (az IM által elektronikusan aláírt vagy közjegyzővel) hitelesített Cégekivonat
- a szervezet képviselőjére jogosult aláírási címpéldány vagy aláírás mintája,
- amennyiben nem a képviselőre jogosult személy részére történik a tanúsítvány igénylése, úgy a természetes személy részére kitöltött meghatalmazás vagy aláírt Hozzájáruló és elfogadó nyilatkozat (HEF). Meghatalmazás és HEF minta elérhető a Szolgáltató honlapján,
- amennyiben a szervezet azonosítása közhiteles nyilvántartásból nem érhető el, nem kérdezhető le, úgy a szervezet alapító okiratát, vagy az alakuló ülés jegyzőkönyvét, vagy a törzskönyvi kivonatát (tehát olyan dokumentumot, melyből egyértelműen azonosítható a szervezet neve és címe), továbbá a szervezet képviselőjére jogosult kinevezési okiratát.

### **3.4.7 Tanúsítványállapot-információk**

A tanúsítvány felfüggesztése és visszavonása, illetve azok közzététele kapcsán a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzatában [3] és Minősített Szolgáltatási Szabályzatában [4] foglaltak az irányadóak. A végfelhasználói tanúsítvány(ok) állapotától függetlenül a Megrendelői adminisztrátor bármely hozzá tartozó végfelhasználó inaktíválására (és aktiválására) képes. Inaktívált végfelhasználók a NETLOCK SIGN rendszerben semmilyen művelet végrehajtására nem jogosultak.

### **3.5 Az aktiváló kód**

Az aktiváló kódot a Szolgáltató semmilyen körülmények között nem tárolja. Az aktiváló kód megváltoztatására a Végfelhasználó az aktuális aktiváló kód ismeretében jogosult. Abban az esetben, ha a Végfelhasználó az aktiváló kódot nem tudja (pl. elfelejtette), akkor a tanúsítványa a továbbiakban nem használható, tanúsítvány ismételt igénylése és kibocsátása, valamint ezen új tanúsítványhoz

kapcsolódóan egy új aktiváló kód megadása válik szükségessé (3.4.2 pont). Ezen ismételt tanúsítványkibocsátást alapesetben a Megrendelői Adminisztrátor vagy a Szolgáltató Regisztrációs munkatársa, illetve – az Igénybevevő és a Szolgáltató erre vonatkozó megállapodása esetén – a Végfelhasználó is kezdeményezheti a NETLOCK SIGN rendszerben.

Az elektronikus hitelesítési folyamat az aktiváló kód ismeretében a 4.2 pontban meghatározott módon kezdeményezhető.

### **3.6 Kulcstárolás**

A Végfelhasználó aláírás-létrehozó adata a Szolgáltató biztonságos és védett informatikai rendszerében kerül titkosítva tárolásra oly módon, hogy ahhoz csak és kizárólag a Végfelhasználó fér hozzá az aktiváló kódja megadásával. Az aktiváló kód megadását követően van lehetőség az elektronikus aláírási/bélyegző, és – adott esetben – az időbélyegzési műveletek elvégzésére. Az aláírási műveletek elvégzésére a tanúsított NETLOCK SIGN rendszer tanúsított HSM (Hardware Security Module) moduljában kerül sor.

## 4 NETLOCK SIGN szolgáltatás használata

### 4.1 A szolgáltatás használatához szükséges technikai információk

#### 4.1.1 Támogatott böngészők

A NETLOCK SIGN rendszer webes felületen keresztül biztosít lehetőséget hitelesítő műveletek elvégzésére, így a szolgáltatás használatához az alábbi informatikai követelmények biztosítása szükséges:

- internetböngésző futtatására alkalmas számítógép vagy mobil eszköz (okostelefon, táblagép)
- telepített internetböngésző az alábbiak szerint
  - Microsoft Edge (v25.10586+)
  - Internet Explorer (v10+)
  - Mozilla Firefox (v31.0+)
  - Google Chrome (v31.0.1650+)
  - Safari (v6.1.6+)

#### 4.1.2 Támogatott fájlformátumok

A NETLOCK SIGN aláírási funkciója a dokumentumtípusok széles skáláját támogatja.

- XAdES aláírás-formátum használatával gyakorlatilag bármilyen fájltypus (dokumentumok és nem dokumentum típusú állományok, mint videó, audió vagy akár egy komplett adatbázis-állomány) aláírása elvégezhető, a kimeneti fájlformátum pedig „dosszie” kiterjesztésű XML állomány lesz, amely tartalmazza mind az aláírandó állományt, mind a kész aláírást.
- PDF-dokumentumok aláírásához a PAdES-aláírás-formátum használata javasolt. A NETLOCK SIGN rendszer ISO-32000-1 (2008) szabvány szerinti PDF-állományokat tud PAdES-aláírás-formátummal ellátni.

#### 4.1.3 Támogatott aláírás-formátumok (aláírás-létrehozási szempontból)

- ETSI TS 103 171 XAdES-B (Baseline Basic)
- ETSI TS 103 171 XAdES-T (Baseline Timestamped)
- ETSI TS 103 171 XAdES-LT (Baseline Long Term)
- ETSI TS 103 171 XAdES-LTA (Baseline Long Term with archive timestamps)
- ETSI TS 103 172 PAdES-B (Baseline Basic)
- ETSI TS 103 172 PAdES-T (Baseline Timestamped)
- ETSI TS 103 172 PAdES-LT (Baseline Long Term)
- ETSI TS 103 172 PAdES-LTA (Baseline Long Term with archive timestamps)
- PKCS #1 / RFC 3447 (csak lenyomatalapú elektronikus aláírok esetén támogatott)

A nyilvános aláíró portálra feltöltött dokumentumok PDF fájlformátum esetében alapértelmezetten PAdES-LT, míg minden más aláírandó fájlformátum esetén XAdES-LT aláírásformátumot használnak.

#### **4.1.4 Egyéb rendelkezések**

Az internetkapcsolatnak a hitelesítési művelet elvégzése során folyamatosan biztosítottnak kell lenni. A NETLOCK SIGN felhasználói felülete magyar és angol nyelven érhető el.

A hitelesítési műveletek csak érvényes aláíró tanúsítvány birtokában végezhetőek el.

#### **4.2 Dokumentum-aláírási és - időbélyegzési folyamat**

Az elektronikus hitelesítési folyamatot a Végfelhasználó kezdeményezheti. A Végfelhasználó azonosítása a NETLOCK SIGN rendszerbe történő belépéssel történik meg.

A dokumentum hitelesítéséhez szükséges a hitelesítendő dokumentum kiválasztása, mely történhet a Partner rendszerében vagy a nyilvános aláíróportálra történő feltöltéssel. A hitelesítendő dokumentumot a kiválasztást követően a Partner rendszere átadja a NETLOCK SIGN rendszerének, amit követően kezdeményezhető a NETLOCK SIGN rendszerében a dokumentum hitelesítése.

A Végfelhasználó az aktiváló kód megadásával kezdeményezheti a hitelesítést – a Partner választásának megfelelően – egy- vagy kétfaktoros azonosítással. Kétfaktoros azonosítás esetén az aktiváló kód mellé még az SMS-ben megkapott egyedi kódot is meg kell adni. Azt, hogy az adott dokumentum mely aláírásformátummal kerül hitelesítésre, a Partner rendszere határozza meg. A nyilvános aláíróportál használata során a 4.1.3-as fejezetben leírtaknak megfelelő aláírásformátumok támogatottak.

A NETLOCK SIGN rendszer lehetőséget kínál a dokumentum hitelességének ellenőrzésére és OAUTH-protokoll szerinti felhasználó azonosításra is.

A hitelesítést és a hitelesség ellenőrzését követően a NETLOCK SIGN rendszeréből a feltöltött dokumentum visszaállíthatatlan módon, haladéktalanul törlésre kerül. A nyilvános aláíró portálon keresztüli használat során, a nyilvános portál az aláírt dokumentumot természetesen addig tárolja, amíg a végfelhasználó nem kezdeményezi ezen dokumentum törlését.

#### **4.3 Végfelhasználó törlése vagy inaktiválása**

A NETLOCK SIGN rendszeréből a Végfelhasználó törlését vagy inaktiválását alapesetben a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor, vagy a Felek erre vonatkozó megállapodása esetén a Regisztrációs munkatárs végzi.

## **5 Fizikai, eljárásbeli és személyzeti biztonsági óvintézkedések**

A Szolgáltató fizikai, eljárásbeli, személyzeti óvintézkedéseket, valamint adminisztratív és irányítási eljárásokat alkalmaz.

A Szolgáltató NETLOCK SIGN szolgáltatás megvalósításához szükséges hardvereszközöket a védett számítógépteremben található szerverszéfben tárolja. Illetéktelen személyek a szerverterembe nehezen juthatnak be, a biztonsági őrség viszont rövid idő alatt meg tudja közelíteni riasztás esetén. A biztonsági körletnek (szerverszéf) nincs ablaka, az ajtókon kívül csak az erős fal bontásával lehetne behatolni ide.

A területek pontos paramétereit, illetve a belépni jogosultak listáját a mindenkori belső operációs dokumentumok tartalmazzák. A bizalmi munkakört betöltő munkatársakon kívül más személyek (pl. karbantartók, takarítók) csak külön felhatalmazással és kísérettel léphetnek be. A szerverszéf biztonságát emellett állandó élőerős védelem biztosítja.

A NETLOCK SIGN szolgáltatás megfelelő működésének biztosítása érdekében a rendszer hardverelemein az operációs dokumentumokban meghatározott módon és rendszerességgel, az arra kijelölt személyek belső karbantartást végeznek, a munka naplózásával.

A rendszer adatállományairól biztonsági mentések készülnek. A mentéseket a Szolgáltató a NETLOCK SIGN szolgáltatás befejezésétől számított 10 évig, illetve jogvita esetén a jogvita jogerős lezárásig megőrzi.

A NETLOCK SIGN szolgáltatást biztosító rendszerek rendelkezésre állással kapcsolatos rendelkezéseket a NETLOCK SIGN szolgáltatás Rendelkezésre Állási Szabályzata[7] tartalmazza.

A biztonsági szabályokra vonatkozó további rendelkezéseket a nem nyilvános Biztonsági Szabályzat tartalmazza.

### **5.1 A Szolgáltatás leállítása, tartós szüneteltetése vagy megszüntetése**

Amennyiben a Szolgáltató tevékenységét tervezetten megszünteti vagy tartósan szünetelteti, továbbá, ha a Szolgáltató ellen jogerős határozat alapján felszámolási vagy végelszámolási eljárás indult, a tevékenység leállítását megelőzően a Szolgáltató internetes oldalán tájékoztatja a Igénybevevőket a szolgáltatás leállításáról/tartós szüneteltetéséről. A Szolgáltató az erre vonatkozó információt lehetőség szerint a szolgáltatás tervezett leállítását/tartós szüneteltetését megelőzően 30 nappal közzéteszi.

## **6 Üzleti és jogi tudnivalók**

### **6.1 Díjak**

A mindenkor érvényes szolgáltatások díjait a Szolgáltató az internetes oldalán teszi közzé. A Szolgáltató díjaira vonatkozó egyéb szabályokat az ÁSZF tartalmazza.

### **6.2 Bizalmasság, adatvédelem**

A Szolgáltató a birtokába jutott adatokat az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról [5] szóló törvény hatályos rendelkezéseinek megfelelően tárolja és kezeli. A hitelesítésre beküldött dokumentumokat a hitelesítést követően visszaállíthatatlanul törli rendszeréből, azokat semmilyen módon és formában nem tárolja. A Szolgáltató a törvényi előírásokon túlmenően saját belső szabályozási rendszerében is rögzített módon mindent megtesz a Igénybevevők adatainak biztonságos kezelése érdekében.

A Szolgáltató biztosítja, hogy bármely adat rendelkezésre bocsátása esetén ezen adatokhoz illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá. Szolgáltató ugyanakkor nem vállal felelősséget az Igénybevevők által illetéktelen személyek részére biztosított hozzáférés miatt bekövetkezett károkért.

### **6.3 Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok**

A szolgáltatási tevékenység során alkalmazott összes név, termék, szabályzat, valamint internetes felület a Szolgáltató tulajdonát képezi, illetőleg azokat a Szolgáltató jogszerűen használja.

### **6.4 Jogok és kötelezettségek**

#### **6.4.1 Az Igénybevevő jogai és kötelezettségei**

A Igénybevevő a megrendelt NETLOCK SIGN szolgáltatás igénybevételére a jelen Szabályzatban, Szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben, a vonatkozó jogszabályokban, valamint a Szolgáltató egyéb nyilvános üzletszabályzataiban foglalt feltételeknek megfelelően jogosult.

A Igénybevevő kötelessége a jelen Szabályzatban, az ÁSZF-ben, a vonatkozó jogszabályokban, valamint a Szolgáltató egyéb nyilvános üzletszabályzataiban foglaltaknak megfelelően eljárni.

#### **6.4.2 Ajánlások az Érintett Fél részére**

A Szolgáltató kizárja a felelősségét, ha az Érintett Fél a NETLOCK SIGN szolgáltatás dokumentumainak felhasználása, vagy azok hitelességének ellenőrzése során – a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási szabályzatában lévő ajánlások ellenére – a tőle az adott helyzetben általában elvárható magatartást nem tanúsítja, illetve ha nem a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Érintett Félnek ajánlott visszautasítania az elektronikus aláírás/bélyegző vagy időbélyeg elfogadását, ha bármely ellenőrzési lépés eredményéből az elektronikus aláírás/bélyegző vagy időbélyeg, a tanúsítvány vagy azok alkalmazásának érvénytelenségére, jogszerűtlenségére, jelen és kapcsolódó szabályzatokba ütköző voltára utaló következtetés vonható le.

Amennyiben ezt nem teszi meg, az érvénytelen, jogszerűtlen, vagy jelen és kapcsolódó Szabályzatba ütköző aláírás vagy időbélyeg elfogadásából eredő károkért maga felel.



### **6.4.3 Szolgáltató egyéb kötelezettségei**

A Szolgáltató általános köteleessége:

- a szolgáltatásainak jelen szabályzattal és egyéb nyilvánosságra hozott szabályzataival, szerződéses feltételeivel összhangban való nyújtása;
- a magas színvonalú és biztonságos szolgáltatások folyamatos biztosítása;
- a szolgáltatások biztosítása minden olyan Igénybevevő számára, aki elfogadja a jelen Szabályzatban, a Szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben, a vonatkozó jogszabályokban, valamint a Szolgáltató egyéb nyilvános szabályzataiban meghatározott feltételeket;
- a Szolgáltató a NETLOCK SIGN termék és felhasználói leírásokban határozza meg a feltölthető fájlok, valamint a felhasználók által felhasználható tárhely méretét, amelyet: a hivatalos honlapján is nyilvánosságra hoz.

#### **6.4.3.1 A Szolgáltatói egységek kötelezettségei**

A Szolgáltatóhoz tartozó szervezetek, egységek köteleessége:

- a) a Szolgáltató NETLOCK SIGN szolgáltatással kapcsolatos tevékenységeinek, alapelveinek meghatározása, ezek alapján a működést részletesen tárgyaló szabályzatok készítése és rendszeres felülvizsgálata;
- b) megfelelő szakmai végzettséggel rendelkező, a folyamatos, szabályzatokban előírt működés biztosításához elégséges számú kezelőszemélyzet biztosítása;
- c) a szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra folyamatos, biztonságos üzemeltetése, hibajavítása és az infrastruktúrába tartozó eszközökre előírt szabványos karbantartás elvégzése;
- d) a NETLOCK SIGN szolgáltatás során keletkező, illetve a Szolgáltató birtokába kerülő adatok jelen és kapcsolódó szabályzatokban meghatározott kezelésére, tárolására, a NETLOCK SIGN szolgáltatási rendszer hardvereszközeink biztosítása, működtetése, karbantartása;
- e) a NETLOCK SIGN szolgáltatás és a PKI-folyamatokat végző és az azok során keletkező adatokat tároló hardverrendszer jelen és kapcsolódó szabályzatokban előírt logikai és fizikai védelmét biztosító hardvereszközök biztosítása;
- f) a logikai és fizikai védelmet megteremtő eszközök megfelelő üzemeltetése, az informatikai, fizikai, adminisztrációs és üzleti biztonság megteremtése és fenntartása.

## **6.5 Felelősség**

### **6.5.1 A Szolgáltató általános felelőssége**

A Szolgáltató felelős a Szabályzat keretei között végzett szolgáltatói tevékenységekért.

### **6.5.2 Pénzügyi felelősség**

A Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban nem álló harmadik személynek okozott kárért a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv általános szabályai szerint felel, a Igénybevevővel szemben pedig a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős a NETLOCK SIGN szolgáltatás biztosítása során okozott kárért, ha a jogszabályokban foglalt kötelezettségeit megszegte.

A Igénybevevő kártérítési felelősséggel tartozik azokért a veszteségekért és károkért, melyeket a kötelezettségeinek be nem tartásával okoz a Szolgáltatónak.

### **6.5.3 A felelősség korlátai**

Szolgáltató nem felelős az olyan károkért, amelyek abból adódtak, hogy az Igénybevevő vagy az Érintett Fél a szolgáltatás igénybevétele, illetve annak felhasználása során nem a hatályos jogszabályoknak, illetve szolgáltatói szabályzatoknak megfelelően járt el, illetve nem tanúsította a tőle elvárható gondosságot.

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 (lásd 6.5.2 pont).

**A NETLOCK SIGN szolgáltatás esetén a Szolgáltató kizárólag a NETLOCK SIGN szolgáltatás lefolytatásának hitelességét garantálja, nem vállal felelősséget a NETLOCK SIGN szolgáltatás jogszabályoknak nem megfelelő használatáért.**

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amely az internet, vagy annak egy részének működési hibájából adódóan a tájékoztatási és egyéb kommunikációs kötelezettségeit nem tudja ellátni.

A Szolgáltató a rendszer nem megfelelő működtetése következtében harmadik személynek okozott kár tekintetében felelősségét a Igénybevevővel szemben jelen Szabályzatban foglalt módon korlátozza.

A Szolgáltató a kárt azt követően téríti meg, miután a kártérítési igény elbírálásához szükséges, valamint a Szolgáltató felelősségét, a kár időpontját és összegét bizonyító valamennyi dokumentum rendelkezésre áll.

### **6.5.4 Az Igénybevevő felelőssége**

Ha a jelen szabályzat szerinti kötelezettségét megszegte, felel az ebből fakadó károkért. Az Igénybevevő felelősségére vonatkozó további szabályokat az ÁSZF tartalmazza.

## **7 Hivatkozott jogszabályok, szabványok és egyéb dokumentumok**

Jelen dokumentum az alábbi dokumentumokra hivatkozik:

- [1]. Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) – NETLOCK Kft.
- [2]. RFC 3647 (korábban RFC 2527) Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítványtípus és Szolgáltatási Szabályzat keretrendszer
- [3]. NETLOCK Kft.: Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat
- [4]. NETLOCK Kft.: Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat
- [5]. 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- [6]. 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- [7]. NETLOCK SIGN szolgáltatás Rendelkezésreállási Szabályzata
- [8]. ETSI TS 103 171 v.2.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); XAdES Baseline Profile
- [9]. ETSI TS 103 172 v2.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); PAdES Baseline Profiles
- [10]. az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüt.)
- [11]. az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS)

### **7.1 Értelmezés és érvényesítés**

#### **7.1.1 Irányadó jog**

A Szolgáltató tevékenységét a mindenkor hatályos magyar jogszabályoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató szerződéseire és szabályzataira, azok teljesítésére a magyar jog az irányadó, és azok a magyar jog szerint értelmezendők.

#### **7.1.2 A rendelkezések különválaszthatósága**

Bármely rendelkezés hatályon kívül kerülése vagy bíróság általi semmissé nyilvánítása nem befolyásolja a többi rendelkezés hatályát, érvényességét.

#### **7.1.3 A rendelkezések kiterjesztése**

A szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó egyéb szerződések figyelemmel vannak jelen Szabályzat rendelkezéseire is.

#### **7.1.4 Értesítések**

A Igénybevevő jognyilatkozatokat a Szolgáltató felé kizárólag írásban, vagy azzal egyenértékű legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással/bélyegzővel hitelesített dokumentum útján teheti meg. Szervezet képviselőként való eljárás esetén a jognyilatkozat kizárólag a képviselői jogosultság előzetes igazolását és ellenőrzését követően lehetséges.

A Szolgáltató Igénybevevőit, illetve egyéb ügyfeleit honlapján történő közzététel vagy elektronikus levél útján tájékoztatja.

#### **7.1.5 Vitás kérdések megoldására vonatkozó eljárások**

A Szolgáltató tevékenységével (beleértve a regisztrációs egységeket is) kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat írott formában az [info@netlock.hu](mailto:info@netlock.hu) e-mail címen, illetve telefonon vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában fogad.

Bármely vitás kérdés vagy panasz felmerülése esetén, a vita jogi útra terelése előtt az Igénybevevőnek kötelessége, az Érintett Félnek vagy bármely harmadik félnek ajánlott a Szolgáltató haladéktalan értesítése és teljes körű tájékoztatása az ügy minden vonatkozását érintően. A Felek vitáikat mindenkor megkísérlik békés, tárgyalásos úton rendezni.

Abban az esetben, ha az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy lehetősége van a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testülethez, illetve más vitarendező szervezethez is lehet fordulni.

Amennyiben a Felek közötti egyeztetés – mely a Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményeként adott választ követi – valamelyik fél által kezdeményezett egyeztetés napjától számított 20 napon belül nem vezet eredményre, arra az esetre a Felek kölcsönösen alávetik magukat a Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Választottbíróóság kizárólagos illetékességének. A Választottbíróósági eljárás nyelve a magyar, az eljárásban irányadó jog a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárásjog. Az eljáró bírók száma: 3.

## **8 Kapcsolattartás és a Szabályzat közzététele**

### **8.1 Ügyfélszolgálat**

A szolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, problémákkal az Igénybevevők és az Érintett Felek a Szolgáltatóhoz fordulhatnak szóban vagy írásban. A Szolgáltató az interneten információs szolgáltatást működtet.

A Szolgáltató internetes információs rendszere és e-mail fiókjai minden nap 0–24 óráig fogadják a bejelentéseket. A Szolgáltató a bejelentésre a NETLOCK SIGN szolgáltatás Rendelkezésre Állási Szabályzatában [7] foglaltak az irányadóak.

#### **8.1 Panaszkezelés**

A Szolgáltató tevékenységével, a szolgáltatással kapcsolatos kérdések, kifogások és panaszok benyújtásának helye a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája. A panaszokat a Szolgáltató levélben, e-mailben az [info@netlock.hu](mailto:info@netlock.hu) címen, faxon, telefonon és személyesen fogadja.

A telefonon érkezett panaszról a Szolgáltató külön jegyzőkönyvet vesz fel, és a kivizsgálás eredményéről – a Felek eltérő megállapodását kivéve – e-mailben tájékoztatja a panasz benyújtóját. A panasz kivizsgálásának véghatárideje a bejelentéstől számított 30 naptári nap, amennyiben a panasz jellege miatt a kivizsgálás ettől hosszabb időt vesz igénybe, erről a Szolgáltató külön tájékoztatja a Felet.

E-mailben és postai úton érkezett panasz kivizsgálására a telefonon érkezett panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok az irányadóak azzal, hogy külön jegyzőkönyv ebben az esetben kerül felvételre.

A Szolgáltató a panaszt kivizsgálását követően – amennyiben értelmezett - a felmerült hibát a műszakilag indokolt időn belül elhárítja, és mindezen tevékenységekről a bejelentőt írásban tájékoztatja. Ha a választ bejelentő nem fogadja el, egyeztetést kell kezdeményeznie a Szolgáltatóval. Ha a Szolgáltató ezt megtagadja, vagy ha a felek közötti egyeztetés annak megkezdésétől számított 20 munkanapon belül nem vezetne eredményre, akkor a bejelentő jogi útra terelheti az ügyet.

### **8.2 Szabályzat közzétételére vonatkozó információk**

#### **8.2.1.1 A Szabályzat közzététele**

Jelen szabályzat elektronikus aláírással hitelesített aktuális verziója megtalálható és letölthető a Szolgáltató internetes oldaláról: [netlock.hu](http://netlock.hu). A Szolgáltató a jelen Szabályzatot PDF-formátumban teszi elérhetővé honlapján.

A Szolgáltató honlapján a Szabályzat aktuális verziója mellett megtalálhatóak azok korábban érvényben lévő változatai is.

#### **8.2.1.2 A Szolgáltatási Szabályzattal kapcsolatos kérdések**

Jelen Szolgáltatási Szabályzat karbantartását a Szolgáltató Szabályzatért Felelős Egysége végzi. A szabályzatokkal és szerződésekkel kapcsolatos kérdésekkel és észrevételekkel közvetlenül a Szolgáltató Szabályzatért Felelős Egysége kereshető meg a Szolgáltató [info@netlock.hu](mailto:info@netlock.hu) e-mail címen.

#### **8.2.1.3 Észrevételek kezelése és a Változtatási eljárás**

A közzétett szabályzatokkal kapcsolatos észrevételeket a Szolgáltató az [info@netlock.hu](mailto:info@netlock.hu) címen fogadja.

A Szolgáltatón belül a Szabályzatelfogadó Egység gyűjti össze a változtatási igényeket, szükség esetén módosításokat elvégzi, a belső és külső tájékoztatási kötelezettségeknek eleget tesz, s a változtatásokat életbe lépteti.

A változtatásokat gyűjtve az egység belső, nem nyilvános munkaváltozatokat hoz létre a szabályzatokból, melyek a közzététel előtt belső felülvizsgálaton esnek át. Szolgáltató a változásokat kötegelve szerkeszti új szabályzati változáttá, törekedve arra, hogy új szabályzatot csak a lehető legritkábban kelljen kibocsátania.

A Szolgáltatási Szabályzat módosított változatai mindig új verziószámmal kerülnek nyilvánosságra. A szabályzatok egymásnak, a vonatkozó jogszabályoknak és szabványoknak való megfelelésének vizsgálata legalább évente egyszer történik. A szabályzatok felülvizsgálatát a Szolgáltató a működése során szerzett gyakorlati tapasztalatok alapján is elvégzi.