

NETLOCK SIGN

Üzletszabályzat



NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A dokumentum magyar neve: **NETLOCK SIGN Üzletszabályzat**
A dokumentum angol neve: **Business Policy for NETLOCK SIGN Service**
Verzió: **20170613**
Azonosító szám (OID): **1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20170613**
Jóváhagyás időpontja: **2017.06.13**
Hatály kezdőnapja: **2017.06.19.**
Oldalak száma: **24 oldal, azaz huszonnégy oldal**
Készítette: **NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység**
Jóváhagyta: **Dr. Fehér Zsófia**

OID	Változás leírása	Készítő	Jóváhagyó
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
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20170613	A Szabályzat harmonizálása a 2017.06.19-től hatálybalépő új Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra, Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Nem-Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra, Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra dokumentumokkal, illetve az ezen új szabályzatokban szereplő előírások törlése a jelen Szabályzathoz a felesleges párhuzamosságok elkerülése érdekében. Valamint a dokumentum átnevezése „szolgáltatási szabályzat”-ról „üzletszabályzat”-ra.	Szabó Zoltán Füzesi Csaba	Dr. Fehér Zsófia

Tartalomjegyzék

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

1	Bevezetés	5
1.1	Áttekintés	5
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.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
2	Fogalmak és rövidítések	7
3	NETLOCK SIGN Szolgáltatás – Általános tudnivalók	9
3.1	Áttekintés	9
3.2	Tanúsítványfajták	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
3.3	Alkalmazhatóság	10
3.3.1	Engedélyezett alkalmazási lehetőségek	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
3.3.2	Tiltott alkalmazási lehetőségek	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
3.4	Regisztráció és Tanúsítványigénylés a NETLOCK SIGN rendszeren keresztül	10
3.4.1	A regisztráció általános szabályai.....	10
3.4.2	Tanúsítványigénylés és tanúsítványkibocsátás	11
3.4.3	Tanúsítványkérelmek elutasítása	13
3.4.4	A tanúsítvány érvényessége.....	13
3.4.5	Szolgáltatási szerződés	13
3.4.6	Szolgáltatási Szerződés aláírása és a személyazonosító dokumentumok	13
3.4.7	Tanúsítványállapot-információk.....	14
3.5	Az aktiváló kód	14
3.6	Kulcstárolás	14
4	NETLOCK SIGN szolgáltatás használata	15
4.1	A szolgáltatás használatához szükséges technikai információk	15
4.1.1	Támogatott böngészők.....	15
4.1.2	Támogatott fájlformátumok.....	15
4.1.3	Támogatott aláírás-formátumok (aláírás-létrehozási szempontból)	15
4.1.4	Egyéb rendelkezések	15
4.2	Dokumentum-aláírási és - időbélyegzési folyamat	16
4.3	Végfelhasználó törlése vagy inaktíválása	16
5	Fizikai, eljárásbeli és személyzeti biztonsági óvintézkedések	17
5.1	A Szolgáltatás leállítása, tartós szüneteltetése vagy megszüntetése	17
6	Üzleti és jogi tudnivalók	18
6.1	Díjak	18
6.2	Bizalmasság, adatvédelem	18
6.3	Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok	18
6.4	Jogok és kötelezettségek	18
6.4.1	Az Igénybevevő jogai és kötelezettségei	18
6.4.2	Ajánlások az Érintett Fél részére	18
6.4.3	Szolgáltató egyéb kötelezettségei	19
6.5	Felelősség	19
6.5.1	A Szolgáltató általános felelőssége	19

6.5.2	Pénzügyi felelősség	20
6.5.3	A felelősség korlátai	20
6.5.4	Az Igénybevevő felelőssége	20
7	<i>Hivatkozott jogszabályok, szabványok és egyéb dokumentumok</i>	21
7.1	Értelmezés és érvényesítés	21
7.1.1	Irányadó jog.....	21
7.1.2	A rendelkezések különválaszthatósága.....	21
7.1.3	A rendelkezések kiterjesztése	21
7.1.4	Értesítések	21
7.1.5	Vitás kérdések megoldására vonatkozó eljárások.....	22
8	<i>Kapcsolattartás és a Szabályzat közzététele</i>	23
8.1	Ügyfélszolgálat.....	23
8.1	Panaszkezelés.....	23
8.2	Szabályzat közzétételeire vonatkozó információk.....	23

1 Bevezetés

1.1 Áttekintés

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

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

- Minősített elektronikus aláíró (személyes és üzleti) és minősített bélyegző tanúsítvány, mellyel minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás vagy bélyegző hozható létre, a Minősített Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat alapján (lásd Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra 1.2.1 fejezet)
- Nem-minősített elektronikus aláíró (személyes és üzleti) és bélyegző tanúsítvány, mellyel fokozott biztonságú elektronikus aláírás vagy bélyegző hozható létre (lásd Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Nem-Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra 1.2.1 fejezet).

A NETLOCK SIGN szolgáltatás használatához kapcsolódóan a Szolgáltató minősített időbélyeg-szolgáltatás igénybevételét is biztosítja (lásd Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásokra 1.2.1 fejezet).

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

Jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Nem-Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra [3], Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra [4], Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra [12] illetve az Általános Szerződési Feltételek [1] dokumentumokban foglaltak az irányadók.

1.1.1 A Szabályzat

Jelen Szabályzat a Szolgáltató NETLOCK SIGN szolgáltatásával kapcsolatos azon NETLOCK SIGN szolgáltatásra specifikus működési szabályokat tartalmazza, melyeket a fent említett vonatkozó szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) nem tartalmaznak.

Jelen Szabályzat valamint a vonatkozó szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) és az ÁSZF együttesen tartalmazzák 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.

A Szolgáltató mindenkor aktuális szabályzatai és egyéb kikötései, valamint a jelen NETLOCK SIGN szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzata megtalálható a Szolgáltató honlapján a <http://netlock.hu/html/dok.html#aktualis> elérhetőségen.

1.1.3.1 A Szolgáltató adatai

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
Telefon:	(1) 437-6655
Fax:	+36 1 700 2828
Weboldal:	netlock.hu
Ügyfélkapcsolati e-mail:	info@netlock.hu
NETLOCK Szabályzatelfogadó Egység:	szee@netlock.hu
Illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség:	Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u. 7.

A Szolgáltató és szolgáltatásainak megfelelőségértékelésével, bizalmi felügyeleti bejelentésével és nyilvántartásával, valamint az Európai Unió Bizalmi Listájára való felkerülésével kapcsolatban lásd a vonatkozó szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 1.1.2 pontját.

2 Fogalmak és rövidítések

A NETLOCK SIGN szolgáltatás használatával kapcsolatos legfontosabb fogalmak.

A jelen Szabályzatban nem definiált, elektronikus aláírással, bélyegzővel és időbélyegzéssel kapcsolatos fogalmakat lásd az 1.1-ben megadott szolgáltatási szabályzatokban..

1. **Megrendelői Adminisztrátor: lásd NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor**
2. **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.
3. **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 minősített aláírás-létrehozó eszközzel hozta létre.

A NETLOCK SIGN szolgáltatás jelen szabályzatban meghatározott esetben támogatja a minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú aláírás és bélyegző létrehozását.

4. **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.
5. **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, inaktíválás, törlés) és a Végfelhasználókat (létrehozás, szerkesztés, inaktíválás, törlés).
6. **NETLOCK SIGN szolgáltatás:** Olyan webes felületen keresztül elérhető elektronikus aláírási/bélyegző 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 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 márkanév alatt.
7. **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.
 - a. **Partner:** Olyan Igénybevevő, aki a NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatást saját szolgáltatásával integráltan szolgáltatás nyújtására használja.
 - b. **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.
 - c. **Végfelhasználó:** lásd a Végfelhasználónál írtakat

8. **OCSP (Online Certificate Status Protocol) szolgáltatás:** Valós idejű tanúsítvány állapot visszavonási szolgáltatás nyújtása.
9. **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.
10. **Szolgáltató:** Hitelesítés és/vagy időbélyeg szolgáltatást nyújtó szervezet, illetve Bizalmi szolgáltató.
11. **Szolgáltatási Szerződés:** Az ÁSZF és a szolgáltatási szabályzatok elfogadását jelző aláírt dokumentum. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentum, melynek elfogadása a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.
12. **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 aláírás/bélyegzés műveletet végrehajtani. 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 az Igénybevevő részére. A NETLOCK SIGN szolgáltatás a következőket foglalja magában:

- biztonságos központi (SCD) kulcstárolási és kulcsmenedzsment-szolgáltatás;
- webes felületen keresztül feltöltött dokumentumok elektronikus aláírása/bélyegző szolgáltatásra (beleértve az időbélyegeztetést a Megrendelő erre vonatkozó igénye esetén);
- 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 Tanúsítványtípusok

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

A tanúsítványtípusokhoz tartozó profilok leírását és egyéb tudnivalókat a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra [3] és a Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Nem-Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra [4] tartalmazza.

Fajta	Alany	Engedélyezett alkalmazások	Tiltott alkalmazások	Felelősség biztosítás összege	Joghatás
Nem-minősített személyes aláíró – SCD	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 – SCD	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 - SCD	Szervezet vagy hatóság	Elektronikus bélyegző készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 5 millió forint	Írásbeliség (magánokirat)

Fajta	Alany	Engedélyezett alkalmazások	Tiltott alkalmazások	Felelősség biztosítás összege	Joghatás
Minősített személyes aláíró – SCD	Természetes személy	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 200 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat
Minősített üzleti aláíró – SCD	Természetes személy valamely szervezethez tartozóként	Elektronikus aláírás készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 200 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat
Minősített bélyegző - SCD	Szervezet vagy hatóság	Elektronikus bélyegző készítése	Bármilyen korlátozás (földrajzi, tárgybeli, értékbeli, időbeli stb.) megszegése	A tanúsítványban szereplő érték, de maximálisan 200 millió forint	Teljes bizonyító erejű magánokirat

3.3 Alkalmazhatóság

Lásd a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok 1.4-es pontját.

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 ügyintéző) 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 bizalmi szolgáltatásának keretében történő tanúsítványigénylést és -kibocsátást támogatja a tanúsítványkérelem adatainak és dokumentumainak szolgáltatóhoz való eljuttatásával. E tevékenységekre a bizalmi szolgáltatás általános szabályai érvényesek (lásd a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok 3. és 4. fejezetét), 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 önregisztrációs 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 ügyintéző 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 aláíró és bélyegző tanúsítványok esetén):

- Szervezet neve: azon szervezet pontos, cégkivonatban vagy egyéb, a szervezetet bejegyző/nyilvántartó hiteles dokumentumban szereplő neve, amely a Végfelhasználót (későbbi Alany) magához tartozónak 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 (Előfizető) neve
 - Számlafizető (Előfizető) címe (irányítószám, település és cím)
 - Számlafizető (Előfizető) 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 rendszerbe történő belépést követően 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 tanúsítványkibocsátásra – a tanúsítvány típusától függően – a Szolgáltató vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatai ([3], [4]) irányadók;
- a tanúsítvány a kiállítása után automatikusan bekerül a NETLOCK SIGN rendszerbe, amiről a végfelhasználó és igény esetén a Megrendelői Adminisztrátor 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;
- nem történt meg a személyes vagy azzal egyenértékű azonosítás.
- Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 4.2.2 fejezetét.

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 vagy bélyegző készítésére. Az aláírás-ellenőrző adat a kriptográfiai biztonságának periódusában használható aláírás ellenőrzésére. A tanúsítvány érvényességének ellenőrzése a tanúsítványt használó Végfelhasználó, 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 melléklete tartalmazza. A tanúsítvány kiadásának feltétele ezen szerződés létrejötte.

- A szerződés tartalmára vonatkozóan lásd a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatokat ([3], [4]).

A Szolgáltatási Szerződés automatikusan a tanúsítvány igénylésekor az igénylés során megadott adatokat tartalmazva generálódik. Abban az esetben, ha 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 adat lenyomatát, és azt visszakereshető módon tárolja.

3.4.6 Szolgáltatási Szerződés aláírása és a személyazonosító dokumentumok

A szolgáltatási szerződés aláírására vonatkozó szabályokat valamint az igénylés során a Szolgáltató felé eljuttatni szükséges dokumentumokat lásd a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 4.1.2 fejezetében.

•

3.4.7 Tanúsítványállapot-információk

A tanúsítvány felfüggesztése és visszavonása, illetve azok közzététele kapcsán a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) irányadók. 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 tanúsítvány-kibocsátást alapesetben a Megrendelői Adminisztrátor vagy a Szolgáltató Regisztrációs ügyintézője, 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.

Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzat ([3], [4]) 6.4 fejezetét.

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.

Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzat ([3], [4]) 6.2 fejezetét.

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 fájl típus (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) [8]
- ETSI TS 103 171 XAdES-T (Baseline Timestamped) [8]
- ETSI TS 103 171 XAdES-LT (Baseline Long Term) [8]
- ETSI TS 103 171 XAdES-LTA (Baseline Long Term with archive timestamps) [8]
- ETSI TS 103 172 PAdES-B (Baseline Basic) [9]
- ETSI TS 103 172 PAdES-T (Baseline Timestamped) [9]
- ETSI TS 103 172 PAdES-LT (Baseline Long Term) [9]
- ETSI TS 103 172 PAdES-LTA (Baseline Long Term with archive timestamps) [9]
- PKCS #1 / RFC 3447 (csak lenyomatalapú elektronikus aláírók esetén támogatott) [2]

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 végezhetők 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 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 Felhasználóazonosítási szolgáltatás

A NETLOCK SIGN rendszer felhasználóazonosítási szolgáltatást biztosít szabványos OAUTH2.0 protokollon keresztül. A felhasználóazonosítási szolgáltatás segítségével csökkenthető a Végfelhasználók által használt jelszavak és azonosítási lépések száma a Partnerek által üzemeltetett informatikai rendszerekben.

4.4 Végfelhasználó törlése vagy inaktíválása

A NETLOCK SIGN rendszerből a Végfelhasználó törlését vagy inaktíválását alapesetben a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor, vagy a Felek erre vonatkozó megállapodása esetén a Regisztrációs ügyintéző 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 vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 5. fejezet és 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. Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4])5.8 fejezetét.

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 [1] 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.

Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 9.3 és 9.4 fejezetei

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. Egyéb tekintetben lásd a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 9.5 fejezetét.

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 szabályzatában 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 és Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási szabályzatában [3], [4] 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 kötelessége:

- 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 kötelessége:

- 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

Az alábbiakon túl lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 9.5 fejezetét.

6.5.1 A Szolgáltató általános felelőssége

A Szolgáltató felelős a Szabályzat keretei között végzett szolgáltatói tevékenységeikért.

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 Jogszabályok, szabványok és egyéb dokumentumok

Jelen dokumentum az alábbi dokumentumokra hivatkozik:

- [1]. Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) – NETLOCK Kft.
- [2]. RFC 3447 Public-Key Cryptography Standards (PKCS) #1: RSA Cryptography Specifications Version 2.1
- [3]. NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Nem-Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra
- [4]. NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásokra
- [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 Rendelkezésre Állási 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)
- [12]. NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra

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 képviselőjében 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 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 Választottbíróság kizárólagos illetékességének. A Választottbírósági eljárás nyelve a magyar, az eljárásban irányadó jog a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárásjog. Az eljáró bírók száma: 3.

Lásd még a vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 9.13 fjezetét.

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 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 hatályos verziója megtalálható és letölthető a Szolgáltató weboldaláról. A Szolgáltató a jelen Szabályzatot PDF-formátumban teszi elérhetővé honlapján.

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

8.2.1.2 Az üzletszabályzattal kapcsolatos kérdések

Jelen üzletszabályzat karbantartását a Szolgáltató Szabályzatért Felelős Egysége végzi. A szabályzatokkal és szerződésekkel kapcsolatos kérdésekkel és észrevételekkel közvetlenül a Szolgáltató Szabályzatelfogadó Egysége kereshető meg az szee@netlock.hu e-mail címen.

Lásd még vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 1.5 fejezetét.

8.2.1.3 Észrevételek kezelése és a Változtatási eljárás

A közzétett szabályzatokkal kapcsolatos észrevételeket a Szolgáltató az szee@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 változattá, törekedve arra, hogy új szabályzatot csak a lehető legkritikábban 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.

Lásd még vonatkozó bizalmi szolgáltatási szabályzatok ([3], [4]) 1.5 és 9.12 fejezetét.