

NETLOCK SIGN szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata



NETLOCK Informatikai és Hálózathibabiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

<i>Azonosító szám (OID):</i>	1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160115
<i>Jóváhagyás időpontja:</i>	2016.01.15.
<i>Hatály kezdőnapja:</i>	2016.01.15.
<i>Oldalak száma:</i>	24 oldal, azaz huszonnégysz oldal
<i>Készítette:</i>	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SZEE)
<i>Jóváhagyta:</i>	dr. Szűcs Katalin

OID	Változás leírása	Készítő	Ellenőrző
1.3.6.1.4.1.3555.1.57.20160115	Dokumentum létrehozása	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)

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.....	6
2 Fogalmak és rövidítések.....	8
3 NETLOCK SIGN Szolgáltatás – Általános tudnivalók	10
3.1 Áttekintés	10
3.2 Tanúsítványfajták	10
3.3 Alkalmazhatóság	10
3.3.1 Engedélyezett alkalmazási lehetőségek	10
3.3.2 Tiltott alkalmazási lehetőségek	11
3.4 Regisztráció és Tanúsítványigénylés a NETLOCK SIGN rendszeren keresztül	11
3.4.1 A regisztráció általános szabályai.....	11
3.4.2 Tanúsítványigénylés és tanúsítvány-kibocsátás.....	12
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	14
3.4.7 Tanúsítvány állapotinformációk	14
3.5 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.....	15
4.3 Végfelhasználó törlése.....	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 Igénybe vevő 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	19
6.5.3	A felelősség korlátai	20
6.5.4	Az Igénybe vevő 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 közzétételére 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 Szolgáltatási Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat).

A NETLOCK SIGN szolgáltatás használatához kapcsolódóan a Szolgáltató 'C' hitelesítési osztályú, személyes és munkatársi nem minősített aláíró tanúsítványt biztosít az Igénybevevő részére.

Jelen Szolgáltatási Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [4], Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [5], illetve az Általános Szerződési Feltételeiben [2] foglaltak az irányadók.

A jelen Szabályzat tartalmára és felépítésére az RFC 3647 [3] dokumentum adott útmutatót.

1.1.1 A Szabályzat

Jelen Szolgáltatási 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 szabályzat verzió 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.

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)

1.1.3.1 A Szolgáltató adatai

Név:	NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Egység:	NETLOCK Kft.
Székhely:	1101 Budapest, Expo tér 5-7.
Telefon:	(40) 22 55 22
Fax:	+36 1 700 1101
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 [3] 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 [4] meghatározottak az irányadók.

A NETLOCK SIGN Szolgáltatás keretében igénybe vett időbélyeg-szolgáltatás kapcsán a Szolgáltató Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában [5] foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata és Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata megtalálható a Szolgáltató honlapján.

2 Fogalmak és rövidítések

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

A jelen Szabályzatban nem szereplő, elektronikus aláírással és időbélyegzéssel kapcsolatos fogalmak a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben, Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában, valamint a Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzatában 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:** 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. **Aláírás-létrehozó adat:** Olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai magánkulcs), melyet az Aláíró az elektronikus aláírás létrehozásához használ.
4. **Elektronikus aláírás:** Elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
5. **Érintett Fél:** Az a természetes vagy jogi személy, aki/amely az elektronikus aláírás 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.
6. **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.
7. **Időbélyegző:** 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.
8. **Időbélyegzés szolgáltatás:** az az eljárás, melynek során a Szolgáltató a Szolgáltatási Szabályzatokban meghatározott módon az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz időbélyegzőt kapcsol.
9. **Megrendelői Adminisztrátor:** lásd NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor
10. **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.

- 11. 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, jelszó törlése) és a Végfelhasználókat (létrehozás, szerkesztés, inaktiválás, törlés, jelszó törlése).
- 12. NETLOCK SIGN szolgáltatás:** Olyan webes felületen keresztül elérhető elektronikus aláírási 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.
- 13. 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
- 14. 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.
- 15. Tanúsítvány:** A Szolgáltató által kibocsátott igazolás, amely az aláírás-ellenőrző / titkosító adatot a tanúsítvány Alanyához kapcsolja.
- 16. 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 on-line módon elektronikus aláírási műveletet végrehajtani (elektronikus aláírásra 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 kulcstárolás és kulcsmenedzsment szolgáltatás;
- webes felületen keresztül feltöltött dokumentumok elektronikus aláírása (beleértve az időbélyegeztetést a Megrendelő erre vonatkozó igénye esetén);
- webes felületen keresztül feltöltött aláírt dokumentumok aláírásának ellenőrzése;
- az elektronikus aláírás hitelesítés-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 tartalmazza.

Fajta	Alany	Engedélyezett alkalmazások	Tiltott alkalmazások	Felelősség biztosítás összege	Joghatás
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)
Munkatársi aláíró	Természetes személy szervezet 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)

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 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 rendszerben 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 és a jelszó törlése;
- 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 nem vehet fel új Megrendelői Adminisztrátort, viszont jogosultságot tud módosítani (pl. Végfelhasználót Megrendelői Adminisztrátorrá tehet)
- Megrendelői Adminisztrátor jogosult a Végfelhasználó aktiválási jelszavának megváltoztatására.

A NETLOCK SIGN rendszerében 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 regisztráció véglegesítésekor a Végfelhasználó számára aláíró tanúsítvány még nem kerül biztosításra, a tanúsítványigénylés folyamata a regisztráció véglegesítését követően kezdeményezhető.

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 aktiválási jelszavát beállítani, és az aktiválási jelszó beállítását és az SMS-ben kapott biztonsági kód megadását követően a felhasználói fiókját véglegesíteni;
- az aktiválási jelszót a Szolgáltató semmilyen körülmények között nem tárolja;
- amennyiben az adott aktiválási jelszóhoz kapcsolódóan már kibocsátásra került tanúsítvány, az aktiválási jelszó megváltoztatásával a már kibocsátott tanúsítvány a továbbiakban nem használható.

3.4.1.2 A regisztráció során nyilvántartásba vett adatok köre

A regisztráció során nyilvántartásba vett adatok:

- a Végfelhasználó természetes személy neve;
- mobil telefonszáma;
- e-mail címe.

3.4.2 Tanúsítványigénylés és tanúsítvány-kibocsátás

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 specialításokat ismertetjük.

A tanúsítványigénylés menete:

- Tanúsítványigénylés kizárólag a véglegesített regisztrációt követően kezdeményezhető;
- A tanúsítvány igénylését a NETLOCK SIGN Megrendelői Adminisztrátor és a Regisztrációs munkatárs egyaránt kezdeményezheti. A tanúsítványigénylés során a kötelezően rögzítendő adatok a következők:
 - Személyazonosító adatok (személyes és munkatársi tanúsítvány esetén egyaránt):
 - Név: Végfelhasználó (későbbi Alany) pontos, személyazonosító dokumentumban található neve;
 - Dokumentum azonosító: a Végfelhasználó személyazonosító okmányának azonosítója;
 - Országkód: Magyarország esetén „HU”, külföldi Végfelhasználók az ISO 3166-1 alpha-2 szabvány szerinti országkód;
 - Város: A Végfelhasználó állandó lakóhelye szerinti település;
 - Irányítószám: A Végfelhasználó állandó lakóhelyének irányító száma;
 - Lakcím: A Végfelhasználó hivatalos lakcíme, ahogyan a lakcímkártyán is szerepel.
 - Szervezeti adatok (munkatársi tanúsítvány 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;
 - Szervezet cégjegyzékszám/nyilvántartási száma: szervezet cégkivonatában vagy egyéb, a szervezetet bejegyző/nyilvántartó hiteles dokumentumában szereplő egyedi azonosító szám (pl. PIR szám).

- A tanúsítványigénylési kérelem a „Tanúsítvány igénylés 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;
- a Végfelhasználó jóváhagyását és az aktiválási jelszó sikeres megadását követően kerül sor az aláírás-létrehozó adat Szolgáltató által történő legenerálására;
- a kulcsgenerálást követően kerül sor a tanúsítvány-kibocsátásra a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzatban [4] foglaltaknak megfelelően, az ott szereplő eljárási lépéseket betartva;
- a tanúsítvány a kiállítása után automatikusan bekerül a NETLOCK SIGN rendszerbe, ahol a tanúsítvány állapota ellenőrizhető.

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.

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 aláírások 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 melléklete tartalmazza. A tanúsítvány kiadásának feltétele ezen szerződés létrejötte.

A szerződés, vagy melléklete 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 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

Tekintettel arra, hogy a NETLOCK SIGN szolgáltatáshoz kapcsolódóan „C” hitelesítési osztályú, személyes és munkatársi tanúsítvány kerül kibocsátásra a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzatában [4] megfelelően, így a tanúsítvány kibocsátásához kapcsolódóan elegendő a Végfelhasználó által aláírt Szolgáltatási Szerződést, illetve a személyazonosításhoz szükséges dokumentumokat másolatban eljuttatni a Szolgáltató részére.

A másolatok eljuttatására a NETLOCK SIGN rendszerében, a dokumentumok feltöltésével van lehetőség.

A személyazonosításhoz szükséges dokumentumok közül az alábbiakat 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:

- a szervezet képviselőjére jogosult aláírási címpéldány vagy aláírásmintája,
- 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.

3.4.7 Tanúsítvány állapotinformációk

A tanúsítvány felfüggesztése és visszavonása, illetve azok közzététele kapcsán a Szolgáltató Nem Minősített Szolgáltatási Szabályzatában [4] foglaltak az irányadók.

3.5 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 aktiválási jelszava megadásával. Az aktiválási jelszó megadását követően van lehetőség az elektronikus aláírási, és – adott esetben – az időbélyegzési műveletek elvégzésére. Az aláírási műveletek elvégzésére a 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:

- internet böngésző futtatására alkalmas számítógép
- telepített Internet böngésző az alábbiak szerint
 - Internet Explorer 10-től felfelé;
 - Mozilla Firefox 31.0-től felfelé;
 - Chrome 31.0.1650-től felfelé;
 - Safari 5.0.0-től felfelé.

4.1.2 Támogatott fájlformátumok

- XADES aláírás-formátum választása esetén bármilyen kiterjesztésű fájlformátumot támogatunk, a hitelesített állomány .dosszié kiterjesztésű állomány lesz
- PADES aláírás-formátum esetén ISO-32000:2008 kompatibilis PDF fájlformátumot támogatunk, ebben az esetben a visszaadott hitelesített állomány kiterjesztése .pdf formátumú

4.1.3 Támogatott aláírás-formátumok (aláírás létrehozási szempontból)

- ETSI TS 103 171 szerinti XADES-B (Baseline-Basic) és XADES-T (Timestamped)
- ETSI TS 103 172 szerinti PADES-B Baseline (Baseline-Basic) és PADES-T Baseline (Timestamped)

4.1.4 Egyéb rendelkezések

Az Internet kapcsolatnak a hitelesítési művelet elvégzése során folyamatosan biztosítottnak kell lenni. A NETLOCK SIGN 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. A hitelesítendő dokumentumot a kiválasztást követően a Partner rendszere feltölti a NETLOCK SIGN rendszerébe, amit követően kezdeményezhető a NETLOCK SIGN rendszerében a dokumentum hitelesítése.

A Végfelhasználó az aktiválási jelszó megadásával kezdeményezheti a hitelesítést - a Partner választásának megfelelően - egy vagy kétfaktoros azonosítással. Kétfaktoros azonosítás esetén az

aktiválási jelszó 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 NETLOCK SIGN rendszer lehetőséget kínál a dokumentum hitelességének ellenőrzésére is.

A hitelesítést és a hitelesség ellenőrzését követően a NETLOCK SIGN rendszerből a feltöltött dokumentum visszaállíthatatlan módon haladéktalanul törlésre kerül.

4.3 Végfelhasználó törlése

A NETLOCK SIGN rendszerből a Végfelhasználó törlését 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 számítógép teremben 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 mindenkor 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[8] 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 közlésezi.

6 Üzleti és jogi tudnivalók

6.1 Díjak

A mindenkor érvényes szolgáltatások díjakat 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 [6] 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 Igénybe vevő jogai és kötelezettségei

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

A Igénybevevő kötelessége a jelen Szolgáltatási 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 vagy időbélyeg elfogadását, ha bármely ellenőrzési lépés eredményéből az elektronikus aláírás 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 Szolgáltatási Szabályzatban, a Szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben, a vonatkozó jogszabályokban, valamint a Szolgáltató egyéb nyilvános szabályzataiban meghatározott feltételeket;

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 hardver rendszer jelen és kapcsolódó szabályzatokban előírt logikai és fizikai védelmét biztosító hardver eszközök 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 tájékoztatás 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 Szolgáltatási 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 Igénybe vevő felelőssége

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

7 Hivatkozott jogszabályok, szabványok és egyéb dokumentumok

Jelen dokumentum az alábbi dokumentumokra hivatkozik:

- [1]. 2001. évi XXXV. Törvény az elektronikus aláírásról
- [2]. Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) – NETLOCK Kft.
- [3]. RFC 3647 (korábban RFC 2527) Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítványtípus és Szolgáltatási Szabályzat keretrendszer
- [4]. NETLOCK Kft.: Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat
- [5]. NETLOCK Kft.: Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat
- [6]. 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- [7]. 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- [8]. NETLOCK SIGN szolgáltatás Rendelkezésre állási Szabályzata
- [9]. ETSI TS 103 171 v.2.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); XAdES Baseline Profile
- [10]. ETSI TS 103 172 v2.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); PAdES Baseline Profiles

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 nem minősített (fokozott biztonsági) elektronikus aláírással 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 kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat a info@NETLOCK.hu e-mail címen, valamint a Szolgáltató központi fax számán lehet írott formában bejelenteni, illetve telefonon vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

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.

Amennyiben a Felek közötti egyeztetés - mely a Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményeként adott válaszát követi - valamelyik fél által kezdeményezett egyeztetés napjától számított 30 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 [8] 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 panasz kézhezvételéről a Szolgáltató az érkeztetést követően 3 munkanapon belül értesíti a beadó felet a megjelölt címen, az ügy kivizsgálásához szükséges idő megjelölésével. A jelzett időn belül, amely lehetőség szerint nem több, mint 10 munkanap, a Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, 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. A panaszkezelés véghatárideje a fentiek figyelembevételével a bejelentéstől számított 30 nap. E határidők nem vonatkoznak az előre bejelentett karbantartási munkálatokra.

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. A Szolgáltató a jelen Szabályzatot legalább .pdf formátumban teszi elérhetővé honlapján.

A Szolgáltató honlapján 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 e-mail címen.

8.2.1.3 Észrevételek kezelése és a Változtatási eljárás

A közzétett szabályzatokkal kapcsolatos észrevételeket a Szolgáltató az info@NETLOCK.hu címen fogadja.

A Szolgáltatón belül a Szabályzat Elfogadó 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 megfelelés vizsgálata legalább évente egyszer történik. A szabályzatok felülvizsgálatát a Szolgáltató a működése során szerzett gyakorlati tapasztalatok alapján is elvégzi.