

Nemzeti Akkreditálási Rendszer

A távértékelés és vegyes értékelés szabályzata

NAR-04

4. kiadás

Készítésért felelős:	Pálfi Gyula Péter főosztályvezető	
----------------------	--------------------------------------	--

Jóváhagyta:	Rippel Endre elnökhelyettes	
-------------	--------------------------------	--

*Tartalmi összhangvizsgálat: **Dr. Maroda Mónika** (minőségirányítási vezető) / Jogi megfeleléség: **Fodorné Dr. Bitter Barbara** (Jogorvoslati irodavezető) / Szakmai felügyelet: **Rippel Endre** (elnökhelyettes)*

Tartalom

1.	A szabályozás célja	4
2.	Személyi és tárgyi hatály.....	4
3.	Fogalommeghatározások.....	4
4.	Szabályozás leírása.....	5
4.1.	Táv-, vagy vegyes értékelés kezdeményezése	5
4.2.	Táv-, vagy vegyes értékelés IKT eszközei.....	6
4.3.	Táv-, vagy vegyes értékelés alapvető követelményei	7
4.3.1.	Általános követelmények.....	7
4.3.2.	A Hatósággal szemben támasztott követelmények és alapelvek	7
4.3.3.	Az ügyféllel szemben támasztott követelmények.....	7
4.3.4.	Az ÉCS-sel szemben támasztott követelmények	7
4.3.5.	Bizalmas ügykezeléssel kapcsolatos követelmények	8
4.4.	Döntés a táv-, vagy vegyes értékelésről	8
4.5.	A táv-, vagy vegyes értékelés előkészítése	10
4.6.	Táv-, vagy vegyes értékelés végrehajtása	10
5.	Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok.	11
6.	Formanyomtatványok.....	11

Módosítások jegyzéke

Módosítás dátuma	Kiadás	Módosított terület
	MÓDOSÍTÁS OKA, VÁLTOZÁS TARTALMA	
2020. 04. 06.	2. kiadás	
	Pontosítások az első tapasztalatok után	A teljes dokumentumban
	Virtuális helyszín fogalmának pontosítása	3. fejezet
	Pontosításra került a szemleterv megküldésének határideje (Távértékelés esetén általában, illetve veszélyhelyzet esetén.)	4.3. fejezet
	Kiegészítés NAD-565-tel és NAD-194-gyel	6. fejezet
2020. 06. 30.	3. kiadás	
	Módosult a szabályozás célja	1. fejezet
	Módosult a távértékelésről való döntéshozatal rendje	4.2. fejezet
	Törlésre került a NAD-565 nyomtatvány alkalmazása	6. fejezet
2025.06.03.	4. kiadás	
	EA-2/21 G:2022 dokumentum figyelembevétele NAD-601 kérelem bevezetése	A teljes dokumentumban

1. A szabályozás célja

Ezen szabályzat a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) által lefolytatott, az akkreditálást kérelmezőre, illetve az akkreditált szervezetekre és természetes személyekre vonatkozó új akkreditálási, akkreditálási státusz megújítási, területbővítési, felügyeleti és rendkívüli felügyeleti vizsgálati eljárásokat szabályozza (a továbbiakban: hatósági eljárás), abban az esetben, ha az eljárás részben vagy egészben online vagy elektronikus úton távértékelés keretében kerül lefolytatásra.

2. Személyi és tárgyi hatály

Jelen szabályzat személyi hatálya a Hatóság szakértői adatbázisában szereplő vezető minősítőkre, minősítőkre, szakértőkre (együttesen a továbbiakban ÉCS tagjai), a Hatóság munkatársaira és ügyfeleire terjed ki.

Jelen szabályzat tárgyi hatálya a Hatóság által lefolytatott eljárások értékelési szakaszára terjed ki, amennyiben azt táv-, vagy vegyes értékelés formájában hajtják végre. Utóbbi esetben egyes tevékenységeket a helyszínen, másokat pedig távolról hajtanak végre.

3. Fogalommeghatározások

Jelen szabályzatban használt fogalmak:

Távértékelés

A megfelelőségértékelő testület értékelésének lehetővé tétele abban az esetben is, ha az Értékelő Csoport (továbbiakban: ÉCS) tagjai fizikailag nincsenek jelen a helyszínen.

Az akkreditált szervezetek fizikai vagy virtuális helyszínének értékelése Információs és Kommunikációs Technológiai eszközök segítségével történik.

[EA-2-21 2 fejezet alapján]

Vegyes értékelés:

Az értékelési technikák – helyszíni és távértékelés - kombinációja, beleértve a távoli és a virtuális helyszín értékelését is („hibrid értékelés”)

[EA-2-21 2 fejezet]

Információs és kommunikációs technológia (a továbbiakban: IKT)

Információgyűjtést, tárolást, visszakeresést, feldolgozást, elemzést és továbbítást szolgáló technológia, amely olyan szoftvereket és hardvereket használ, mint az okostelefonok, PDA-k, laptopok, asztali számítógépek, drónok, videokamerák, átviteli technológia, mesterséges intelligencia eszközök stb.

[EA-2-21 2 fejezet]

Virtuális helyszín

Ahol az ügyfél olyan munkát végez vagy szolgáltatást nyújt online környezetben, amely lehetővé teszi a folyamatok végrehajtását a fizikai helytől függetlenül.

Virtuális hely nem lehet olyan hely, ahol a folyamatokat fizikai környezetben hajtják végre, különösen a raktározás, gyártás, fizikai vizsgálati laboratóriumok, fizikai termékek telepítése vagy javítása tekintetében.

Virtuális helyszínt (különösen a vállalati intranetet) külön helynek kell tekinteni az ellenőrzési/értékelési idő kiszámításához.

Virtuális szervezet:

Olyan szervezet, amely széles körben igénybe veszi az informatikai támogatást, beleértve a távoli kommunikációt is, vagy a szervezet egyáltalán nem rendelkezik fizikai hellyel, vagy a meglévő fizikai hely nagyon korlátozott (pl. postafiók vagy az érdekelt fél vagy az igazgató privát címe), és a szervezet minden jelentős tevékenységét virtuálisan végzi.

A megfelelőségértékelés fogalmait az MSZ EN ISO 17000 szabvány, a minőségirányítás fogalmait az MSZ EN ISO 9000 szabvány, az egyes akkreditálási kategóriákban használt fogalmakat a vonatkozó megfelelőségértékelési szabványok (ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065 stb.) és útmutatók (EA-2-21) tartalmazzák.

4. Szabályozás leírása

Az IKT-vel támogatott táv-, vagy vegyes értékelés lehetőséget nyújt a Hatóság és az akkreditált szervezetek számára, hogy kellő rugalmasságot biztosítva, hagyományos/helyszíni értékelési folyamatot helyettesítő vagy kiegészítő módszert alkalmazzon.

A szabályozás lehetővé teszi a virtuális helyszín értékelését, továbbá olyan helyszínek értékelését, ahol az ÉCS biztonsági követelmények, rendkívüli vagy egyéb számottevő körülmények miatt nem tud fizikailag részt venni.

Az értékelés terjedelmének, tervezésének, értékelési folyamatának és dokumentációjának az MSZ EN ISO/IEC 17011 szabványnak kell megfelelnie.

4.1. Táv-, vagy vegyes értékelés kezdeményezése

A táv-, vagy vegyes értékelést kezdeményezheti:

- az ügyfél;
- az ÉCS bármely tagja;
- a Hatóság.

Az ügyfél és az ÉCS, az ÉCS kirendelését követően, a szemleterv ügyfél általi elfogadásáig kérelmezheti (NAD-601) a táv-, vagy vegyes értékelés lefolytatását. Előre nem látható különleges esetekben az ügyfél és az ÉCS is kérelmezheti a táv-, vagy vegyes értékelés lefolytatását, legkésőbb

a szemle előtti munkanapon az akkreditálási referensnek írásban, a kitöltött NAD-601 kérelem megküldésével. A kérelmet aláírt pdf és szerkeszthető excel formátumban is meg kell küldeni.

A Hatóság kezdeményezheti a táv-, vagy vegyes értékelés lefolytatását a szemle előtti munkanapig.

A Hatóság elrendelheti a táv- vagy vegyes értékelést, ha

- az ügyfél virtuális helyszínen végzi a tevékenységet vagy annak egy részét és/vagy a ráfordított költségek mértéke vagy az utazási idő hossza aránytalan
 - A vizsgált helyszínek számát tekintve a Hatóság csak a táv-, vagy vegyes értékelés módszerével tudja a helyszíni értékelést teljes mértékben teljesíteni a határidőn belül.
 - A helyszíni szemlére tervezett tevékenységet vagy tevékenységeket nem lehetett befejezni időkorlát vagy egyéb akadályoztatás miatt.
 - A kialakult helyzet megköveteli az ÉCS-től, hogy utóértékelésre visszatérjen, de egy újabb helyszíni látogatást 30 napon belül nem lehet megvalósítani.
 - A kialakult helyzetben a tervezett szemleidő nem teszi lehetővé az értékelés maradéktalan elvégzését.
- az ÉCS tagjai megalapozott indokkal kérelmezhetik a táv-, vagy vegyes értékelés lebonyolítását azon feltételek teljesítése mellett, hogy a résztvevők a szükséges kompetenciákkal, eszközökkel rendelkeznek. Megalapozott indok lehet;
 - az egészségügyi állapotban bekövetkezett változás, vagy
 - a feladat elvégzésben történt időbeni, technikai vagy földrajzi korlátozása, amely lehet a tömegközlekedési eszközök csökkentett járatszáma, egyéb rendkívüli esemény (melyek ellehetetlenítik a szemle időbeni ráfordítás szükségletét), vagy
 - a tevékenység biztonsága.

4.2. Táv-, vagy vegyes értékelés IKT eszközei

A táv-, vagy vegyes értékelés lefolytatását a Hatóság, az ÉCS érintett tagjai és az akkreditált ügyfél által előzetesen egyeztetett IKT eszköz(ök) használatával folytatja le.

A Hatóság a táv-, vagy vegyes értékelés lebonyolítására a Microsoft Teams (a továbbiakban: Teams) alkalmazás használatát részesíti előnyben, ami számítógépre és telefonra is letölthető. A Teams az Office 365 termékcsomag része, de elérhető az ingyenesen letölthető változata is. Ennek használata esetében a NAH akkreditálási referense hozza létre a Teams értekezletet és az értékelés lefolytatásához szükséges privát csatornákat is.

Amennyiben nincs lehetőség a Teams alkalmazás használatára, további lehetőségként a Hatóság a Google Meet alkalmazását javasolja.

4.3. Táv-, vagy vegyes értékelés alapvető követelményei

4.3.1. Általános követelmények

- A táv-, vagy vegyes értékelést csendes környezetben kell lebonyolítani, biztosítani kell az interferencia és a háttérzaj elkerülését.
- Mindkét félnek minden tőle telhetőt meg kell tennie annak érdekében, hogy az értékelés során minden világos, érthető és követhető legyen.

A mesterséges intelligencia alapú jegyzetkészítő alkalmazások (pl. Otter.ai; Fireflies.ai, Avoma, Supernorm, Teams AI által létrehozott jegyzetek stb.) használata tilos a szemlék esetében.

4.3.2. A Hatósággal szemben támasztott követelmények és alapelvek

- A táv-, vagy vegyes értékelés alkalmazása összeegyeztethető a vonatkozó jogszabályokkal és a Hatóság követelményeivel.
- A helyszíni értékelések közötti időszak megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17011:2018 szabvány 7.9.3. pontjának.

4.3.3. Az ügyféllel szemben támasztott követelmények

- Az ügyfél a kérelmében elfogadja a Hatóság vonatkozó szabályzóit, beleértve a NAR 04 – A táv-, és vegyes értékelésre vonatkozó követelményeket is.
- Az ügyfél belső szabályai lehetővé teszik a szükséges információk távoli elérését.
- Az ügyfél megfelelően felszerelt, legalább a következőkkel:
 - Számítógépes munkaállomás megfelelő számban való rendelkezésre állása;
 - Videokonferencia rendszer, amely biztosítja az audio- és videokapcsolatot, és lehetővé teszi a képernyőmegosztást;
 - Stabil internetkapcsolat, amely zökkenőmentes adatcserét tesz lehetővé az ÉCS-vel.
 - Az ügyfél információinak megfelelő digitalizálási szintje;
 - Az elektronikus eszközök használata nem jelent kockázatot (pl. robbanásveszélyes légkör, szennyeződés lehetősége);
 - Az elektronikus eszközök használata nem okoz adatvédelmi problémákat.

4.3.4. Az ÉCS-vel szemben támasztott követelmények

- Az ÉCS tagjai megfelelő kompetenciával, illetve megfelelő eszközökkel rendelkezzenek a táv-, vagy vegyes értékelés lebonyolításához;

- Az ÉCS tagjainak biztosítani kell a megfelelő környezeti körülményeket a távértékeléshez, mely garantálja a pártatlanság, bizalmasság és a GDPR követelményeinek magvalósulását.

Megjegyzés: Az ÉCS tagjainak megfelelő kompetenciáját a NAH a rendszeres online képzések folyamán és segítségével ellenőrzi és fenntartja.

4.3.5. Bizalmas ügykezeléssel kapcsolatos követelmények

Az elektronikus vagy elektronikusan továbbított információ biztonságát szem előtt tartva, a bizalmas ügykezelés különösen fontos a táv-, és vegyes értékelés során.

A táv-, és vegyes értékelésben résztvevő felek nem készíthetnek a távértékelés során képernyőmentést, nem készíthetnek kép-, vagy hangfelvételt, kizárólag, ha ehhez minden érdekelt hozzájárul, és ennek tényét az ÉCS szakvéleményében rögzítik. Ebben az esetben sem oszthatják meg harmadik féllel a tudomásukra jutott információkat, és a kép-, vagy hangfelvételt.

Az Ügyfél a táv-, vagy vegyes értékelés elfogadásával szintén vállalja, hogy az értékelés folyamán birtokába került információkat, adatokat, felvételeket a döntéshozatalt követő munkanapon teljeskörűen letörli.

4.4. Döntés a táv-, vagy vegyes értékelésről

A Hatóság saját hatáskörben dönt a távértékelésről és a vegyes értékelésről.

A táv-, vagy vegyes értékelés elrendelése előzetes kockázatelemzésen alapul. A kockázatelemzés során a Hatóságnak figyelembe kell vennie a következő szempontokat:

- Az utolsó távértékelés dátuma, ha volt az akkreditálási ciklusban;
- A hatósági eljárás típusa (különösen körültekintően kell eljárnia az újra-akkreditálási és területbővítési eljárások lefolytatása esetén);
- Megfelelő IKT-eszközök rendelkezésre állása és azok hatékony használatának képessége (mind az ügyfél, mind az ÉCS számára);
- Az ügyfél és az ÉCS tagjai (beleértve a tolmácsokat is) közötti időzóna eltolódás;
- Az értékelés során figyelembe veendő követelmények jellege;
- A nyomon követendő megállapítások jellege és a várható bizonyítékok típusa;
- A panaszok és egyéb kivizsgálásra szoruló ügyek jellege;
- Az ÉCS rendelkezésére bocsátandó információk digitalizálásának mértéke;
- Biztonsági korlátok a kérelmező szervezeten belül;
- Az ügyfél erőforrásainak és irányítási rendszerének stabilitása;
- Az ügyfél ismerete, különösen a teljesítmény, az átláthatóság és az együttműködés szempontjából;
- Az ÉCS létszáma és az értékelés időtartama;

- Az ÉCS képessége és tapasztalata a táv-, vagy vegyes értékelési technikák és eszközök használatában.

A táv-, vagy vegyes értékelés a következő esetekben nem alkalmazható:

- jogszabályi és egyéb követelmények helyszíni értékeléseket határoznak meg;
- panasz kivizsgálására irányuló eljárás esetén;
- az ügyfél önhibájából elrendelt ismételt szemle esetén;
- ha nem lehet megfelelni az egyes sémák követelményeinek (pl. helyszíni értékelés kötelező);
- általánosságban a kezdeti akkreditálások és területbővítések (új kompetencia kód) esetében, mindazonáltal lehetnek kivételek (pl. virtuális megfelelőségértékelési tevékenységek esetében);
- amikor a berendezések korlátai miatt speciális kamerára lenne szükség, és az nem áll rendelkezésre;
- azokon a területeken, ahol aggályok merülnek fel a magánélet védelmével és a biztonsággal kapcsolatosan (egészségügy, kriminalisztika);
- azokon az akkreditálási területeken, amikor a táv-, vagy vegyes értékelés az érzékszervi értékelést (hallás, nem korlátozott látás, ízlelés, szaglás, tapintás) károsan befolyásolja;
- az előző táv-, vagy vegyes értékelés tapasztalatai alapján az akkreditált szervezet korábbi értékelései hiányosságokat mutattak az átláthatóság és hatékony együttműködés terén (pl. megfelelő személyzet rendelkezésre állása, a szükséges információk és bizonyítékok megfelelő időben történő szolgáltatásának képessége);
- amennyiben az előző szemle távértékeléssel lett lefolytatva, akkor a következő szemlét vagy helyszíni, vagy vegyes értékelés formájában kell végrehajtani;
- az ügyfél vagy az ÉCS valamely tagja részéről a táv-, vagy vegyes értékelés eszközeinek (IKT) nem megfelelő rendelkezésre állása, alkalmazása esetén.

A táv-, vagy vegyes értékelés megvalósításáról a döntést - a fenti tényezőket magában foglaló, akkreditálási referens által készített kockázatelemzés alapján - az illetékes osztályvezető hozza meg. Amennyiben a kockázatelemzés eredményét az értékelésben részt vevő valamely szereplő (ügyfél, ÉCS) nem fogadja el, azt e-mailben jelezni kell az illetékes főosztályvezetőnek, aki mérlegelés alapján dönt, és ennek tényét rögzíti a kockázatelemzésen.

A Hatóság az ügyfelet az értékelés módjáról, tervezett időpontjáról, illetve a táv-, vagy vegyes értékelés okáról az osztályvezető/főosztályvezető által aláírt szemletervben értesíti.

A szemletervet az akkreditálási referens küldi ki az ügyfél részére.

Az értékelés formáját a Hatóság elfogadottnak tekinti, ha az érintettek részéről ellenvetés nem érkezik.

4.5. A táv-, vagy vegyes értékelés előkészítése

A nyitóértekezlet megkezdése előtt, a szemle előtti napok valamelyikén, vagy aznap a nyitóértekezlet időpontja előtt szükséges kipróbálni a távértékelés eszközeit az esetlegesen fellépő technikai hibák kijavítása érdekében, hogy a szemle zavartalanul végrehajtható legyen a szemletervben rögzített időtartamban.

Helyszíni értékelésekhez képest több információra és dokumentumra lehet szükség az ügyféltől a szemle megkezdése előtt, ezért táv-, vagy vegyes értékelés esetén az ÉCS tagjainak lehetősége van a szemletervben meghatározott tevékenységekkel kapcsolatban olyan objektív bizonyítékok benyújtását kérni az ügyféltől, amelyek a hatékony értékelést elősegítik.

4.6. Táv-, vagy vegyes értékelés végrehajtása

A táv-, vagy vegyes értékelés során is kötelező a nyitó- és záróértekezlet megtartása, melyet az IKT eszközök bevonásával kell megvalósítani, ez által az ÉCS valamennyi tagja és az ügyfél érintett munkatársainak részvétele is biztosított.

A nyitóértekezleten, a NAR-01 szabályzatban megfogalmazott követelményeken túlmenően a következő pontokban leírtakkal kapcsolatban meg kell egyezni és meg kell erősíteni, valamint az Értékelő szakvéleményben rögzíteni kell:

- az objektív bizonyítékok gyűjtésének módját, különösen a képernyő mentés, a video- vagy hangfelvétel készítésére, a dokumentumok továbbításának módja stb.);
- az egyes technikáknál alkalmazott IKT eszközök alkalmazhatóságát, a nyitó és a záró értekezlet között a párhuzamos csatornák (azok résztvevőinek) kialakítását;
- esetleges alternatív IKT alkalmazása, azon okból, hogy ÉCS-nek készen kell állnia olyan forgatókönyvre, amelyek a szemletervtől elérnek (pl. IKT váltásra van szükség).

Az értékelés további részében az ÉCS tag és az Ügyfél – adott témában illetékes képviselőjének – az 1-1-ben történő kommunikációját szükséges megoldani/ fenntartani a hatékony munkavégzés érdekében.

Táv-, illetve vegyes értékelés esetén, az ügyfél, és az ÉCS részéről, az értékelésben résztvevő személyek részvételét a vezetőminősítő az erre rendszeresített jelenléti íven (NAD-108) rögzíti.

A táv-, vagy vegyes értékelés hatékonyságának értékelése: Abban az esetben, ha a táv-, vagy vegyes értékelés az értékelés céljának elérésében bármiféle korlátozást okoz, akkor a vezető minősítő ezt a tényt az Értékelő Szakvéleményben (NAD-113) köteles dokumentálni, illetve az eljárás koordinálásáért felelős referenst értesíteni. A főosztályvezető vagy osztályvezető megvizsgálja a tényeket és azok megalapozottsága esetén:

- új szemlét (pl. előrehozott felügyeleti vizsgálati eljárás) rendelhet el;
- ismételt táv-, vegyes-, vagy helyszíni szemlenapot rendelhet el, amelyet egy módosított szemletervben az ügyfél részére az akkreditálási referens megküld;
- vagy elfogadhatja, hogy a távértékelés csak részben érte el a célját (ezen esetben meg kell győződni arról, hogy a ciklusprogram újra-tervezését követően biztosított a lefedettséget).

5. Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok.

- 2015. évi CXXIV. törvény a nemzeti akkreditálásról
- 424/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a Nemzeti Akkreditáló Hatóságról és az akkreditálási eljárásról
- Európai Parlament és a Tanács 2016/679. Rendelet (GDPR)
- List of EA Publications And International Documents (EA-INF/01)
- MSZ EN ISO/IEC 17011:2018 Megfelelőségértékelés. Megfelelőségértékelést végző szervezeteket akkreditáló testületekre vonatkozó általános követelmények
- IAF MD 4 Issue 3 , IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes
- IAF ID 3: 2011 Issue 1, IAF Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations
- IAF ID 12:2023 Issue 1 v2, Principles on Remote Assessment
- NAR-01 Az akkreditálási, akkreditálási státusz megújítási, bővítési, rendkívüli felügyeleti és felügyeleti vizsgálati eljárás értékelési szakaszának szabályzata
- EA-2/21 G: 2022 Guidance on remote assessments

6. Formanyomtatványok

- NAD-194 Szemleterv
- NAD-113 Az Értékelő Csoport szakvéleménye
- NAD-601 Távértékelés kockázatelemzés
- NAD-108 Jelenléti ív
- NAD-316 Értékelési csoport tag eljárás előtti nyilatkozata (pártatlanság és egyéb)