

EOQ MNB

EOQ Magyar Nemzeti Bizottság
Közhasznú Egyesület

EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY 
Az EOQ nemzeti képviselője

Pódiumbeszélgetések - az online térben is – Minőségről

A Távaudit alkalmazásának lehetőségei és követelményei a COVID 19 tükrében

2021. december 13. 14:00-

Tapasztalatok összefoglalása

© **VERESS ANDRÁS**



BEMUTATKOZÁS

- Műszaki Informatikus (VE MK MISZ, 1997);
- EOQ Minőségmenedzser, Szakértő és Auditor;
- EOQ Információbiztonsági Menedzser és Auditor;
- Minőség-, információbiztonság-, szolgáltatásirányítási Tanácsadó.

- MSZT vezetőauditor:
 - 2004-től MIR/QMS (ISO9001);
 - 2006-től IBIR/ISMS (ISO/IEC27001);
 - 2008-től SZIR/ITIL/SMS (ISO/IEC 20000-1);
 - 2020-től AKIR/ACMS (ISO37001).
- EUROCERT vezető auditor (MIR, IBIR).
- Részvétel integrált auditokban (KIR, MEBIR).

- ACPM IT Kft. Alapító és Partner.

- Szakterületek: **IT szektor (fejlesztés, szolgáltatás, üzemeltetés)**, közigazgatás, energia szektor, pénzügyi szektor, felsőoktatás, egészségügy.

TARTALOM

- Távaudit meghatározása és szabályozási környezete
- Távaudit infrastrukturális feltételei
- Videokonferencia rendszerek és működésük
- Távaudit folyamata – tervezése
- Távaudit folyamata – végrehajtása
- Távaudit múltja, jelene és jövője
- Hibrid auditok tervezése és végrehajtása
- Etikai követelmények kezelése
- Felmerülő kockázatok kezelése

TÁVAUDIT MEGHATÁROZÁSA ÉS SZABÁLYOZÁSI KÖVETELMÉNYEI/1

- Kialakult pandémiás vészhelyzet (COVID-19), vagy sok és távoli telephellyel rendelkező szervezet, vagy fizikai telephellyel nem rendelkező szervezet (felhő szolgáltatások nyújtói, fejlesztői, üzemeltetői, teljes Home Office alkalmazásával) miatt nincsen lehetőség:
 - teljeskörű „helyszíni”/fizikai szemlére;
 - teljeskörű „személyes”/fizikai találkozásra/megjelenésre.
- Szükséges információ technológia (IT) feltételek rendelkezésre állnak az összes érintettnél (az audittervben meghatározottaknak megfelelően).
- Előzetes sikeres hálózati és rendszer kapcsolódás igazoltan megtörtént az audit végrehajtása előtt.
- Auditbizonyítékok gyűjtése képernyő megosztással, dokumentált információkhoz hozzáférés biztosításával.

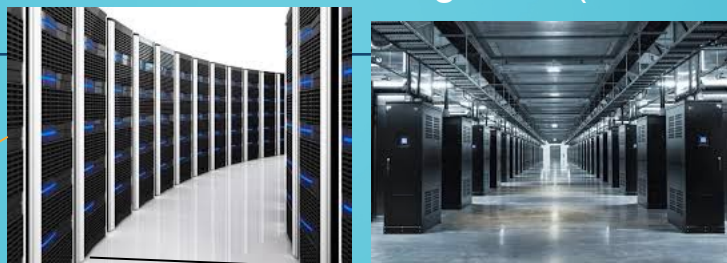
TÁVAUDIT MEGHATÁROZÁSA ÉS SZABÁLYOZÁSI KÖVETELMÉNYEI/2

- Adatvédelmi és adatbiztonsági követelmények betartása teljesüljön.
- ISO 19011 és IAF MD 4 rendelkezései teljesüljenek.
- IAF ID 3, IQNet position Response to Impact of COVID-19 előírások teljesüljenek.
- MSZT, EUROCERT vonatkozó audit eljárásai teljesüljenek.
- NAH ajánlása, engedélyezése (pl. MSZT eljárás) és felügyelete (witness auditok az akkreditáció fenntartása keretében).

TÁVAUDIT INFRASTRUKTURÁLIS FELTÉTELEI/1

Infrastruktúra szolgáltató (MS AZUR, ALIBABA Cloud)

Auditscsoport vezető
HomeOffice



IIR vezető
HomeOffice



Google Hangouts



Microsoft Teams

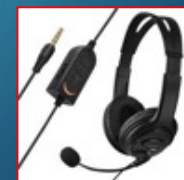
Internet/
felhőszolgáltatások



Skype for Business



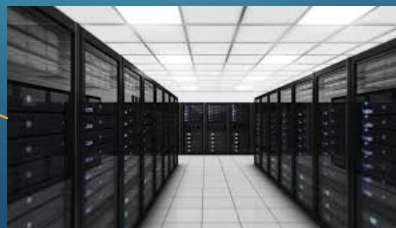
Cisco Webex



Auditor
HomeOffice



Ügyvezető
HomeOffice



Infrastruktúra szolgáltató
(AMAZON AWS)

TÁVAUDIT INFRASTRUKTURÁLIS FELTÉTELEI/2

- Digitalizált működés, elektronikus dokumentált információk;
- Megfelelő licensszel rendelkező videokonferencia rendszer;
- Megfelelő sávszélességű internet kapcsolat;
- Megfelelő biztonságú kapcsolódás és adatátvitel ([https/ssl](https://ssl), VPN/RDP, ssh);
- Megfelelő felbontású kamera;
- Megfelelő mikrofon és fülhallgató;
- Megfelelő felbontású monitor(ok).



VIDEOKONFERENCIA RENDSZEREK ÉS MŰKÖDÉSÜK/1

- Legnépszerűbb szoftver-alkalmazások Magyarországon:



Google Meet



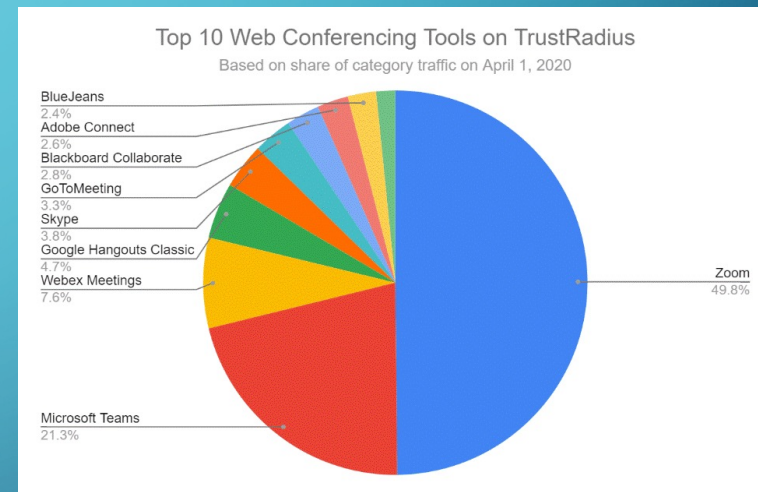
Microsoft Teams



BigBlueButton

VIDEOKONFERENCIA RENDSZEREK ÉS MŰKÖDÉSÜK/2

- Rengeteg szoftver-alkalmazás létezik:



VIDEOKONFERENCIA RENDSZEREK ÉS MŰKÖDÉSÜK/3

- A videokonferencia rendszert az auditált szervezet biztosítja;
- Meghívók az auditált szervezettől e-mailben és/vagy naptár bejegyzésben;
- Belépési kód küldése a szervezettől SMS-ben;
- Vendég felhasználó, vagy regisztrált felhasználó;
- Kamera és mikrofon engedélyezése;
- Hangteszt végrehajtása;
- Kamera és mikrofon bekapcsolása;
- Képernyőmegosztás: teljes képernyő, alkalmazásablak, böngészőlap;
- Háttér beállítása (opcionális, de sok esetben célszerű);
- Környezet megfelelő megvilágítása;
- Tiszta képernyő, tiszta kamerakép (látótér) biztosítása.

TÁVAUDIT TERVEZÉSE/1

- Melyik videokonferencia rendszert biztosítja az auditált szervezet?
- Biztosítandó videokonferencia rendszer minél korábbi tesztelése;
- Audit interjú partnerek számának, illetve csoportjainak meghatározása;
- Auditterv párhuzamosított interjúinak megfelelő mennyiségű „virtuális szoba” (meeting link) létrehozása;
- Számolni kell rövid szünetekkel, hogy megfeleljünk a számítógép előtt ülő munkavégzés egészségügyi szabályozásának;
- Számolni kell az előforduló technikai hibákkal; 🤖 😱
- Számolni kell a Home Office háttérzajokkal, illetve incidensekkel; 😊 😊

TÁVAUDIT TERVEZÉSE/2

- Fizikai munkakörnyezetre és infrastruktúrára vonatkozó követelmények megfelelés evidenciáinak átgondolása;
- Dokumentált információk elektronikus rendelkezésre állásának átgondolása;
- Adatvédelmi és adatbiztonsági követelmények átgondolása.

TÁVAUDIT VÉGREHAJTÁSA/1

- Csoportvezető auditor végig figyeljen a technikai feltételek (kép, hang) minőségére;
- Bemutatkozás kamerával;
- Kamerák folyamatos használata nem szükséges;
- Csoportvezető auditor kamerája végig bekapcsolva;
- Kérdező auditor kamerája és mikrofonja legyen bekapcsolva (fókusz);
- Beszélő interjúpartner(ek) kamerája és mikrofonja legyen bekapcsolva;
- Hallgatóság kamerája és mikrofonja legyen kikapcsolva;
- Háttérzajokat minél gyorsabban szüntessük meg, illetve csökkentsük;

TÁVAUDIT VÉGREHAJTÁSA/2

- Bekapcsolt kameráknál figyeljünk a hátterek (képernyő, kamera látótere) tisztaságára;
- Irányítsuk a dokumentált információkat prezentálókat;
- Jelenlétiív aláírásának eljárása (szkennelt kép, ügyfél őrizze meg az eredeti dokumentumot).

TÁVAUDIT MÚLTJA, JELENE ÉS JÖVŐJE/1

- IT szektor, illetve IT alapú szolgáltatók auditjaiban (kb. 25%-30%) már korábban is jellemző volt (helyszíntől távoli telephelyek, helyszíntől távoli munkatársak, több helyszíni audit nyitó és záró értekezletének összekapcsolása, belső videokonferencia rendszerek alkalmazásával) a tanúsítási eljárások vonatkozó szabályainak betartásával;
- IT szektorban megjelenő „virtuális vállalkozások, esetlegesen digitális nomádok alkalmazásával, felhő szolgáltatások nyújtására, fejlesztésére, üzemeltetésére, a globális infrastruktúra szolgáltatókra épülve (MS AZUR, AMAZON AWS, ALIBABA Cloud)”;
- COVID-19 pandémiás helyzet következményeként 100%-os távauditok tervezése és végrehajtása;
- Home Office, illetve távmunka jogszabályi környezetének kialakítása, illetve változásai meghatározók lehetnek *(lásd az Mtk 87. fejezetét, az Mvt. 25. fejezetében, lásd a törvény vaslatot, amely az év végéig várhatóan hivatalos lesz: <https://www.parlament.hu/irom41/17671/17671.pdf>)*;

TÁVAUDIT MÚLTJA, JELENE ÉS JÖVŐJE/2

- További digitalizálás, illetve virtualizáció (pl. IPAR 4.0, VR alkalmazások és VR szemüvegek) és az elektronikus aláírás alkalmazása meghatározók lehetnek;
- Környezetvédelmi, illetve klímavédelmi szempontok (pl. utazások csökkentése) figyelembevétele;
- Ún. „Hibrid” (helyszíni és táv együtt) auditok tervezése és végrehajtása.

„HIBRID” AUDITOK TERVEZÉSE ÉS VÉGREHAJTÁSA

- Helyszíni audit és távaudit párhuzamosan, illetve együttesen történik;
- Auditerv összeállításánál és végrehajtásánál figyelembe kell venni:
 - hogy ki végezze/ki végezheti a helyszíni auditot;
 - hogy mit kell a helyszínen vizsgálni, és mit lehet a biztosított videokonferencia rendszeren keresztül vizsgálni;
 - a ráfordítási idők betartását;
 - az interjú partnerek rendelkezésre állását (kis létszámú cégek);
 - lehetőség van hordozható kamera (pl. okos mobiltelefon) segítségével a távolmaradó auditorok bevonására, ha a kompetenciájukra szükség van;
 - a pandémiás helyzet kockázatait, hogy a helyszíni vizsgálatokat csak a szükséges és elégséges mértékig alkalmazzuk (helyszíni tartózkodás és bejárás ideje és területe, interjú partnerek/kontaktok száma);
 - a nyitó- és záróértekezlet összehangolását;
 - hogy készüljön a helyszínen is jelenlétiív.

ETIKAI KÖVETELMÉNYEK KEZELÉSE

- EOQ MNB etikai kódexe: <https://eoq.hu/etika.pdf>
- MSZT etikai kódexe:
<http://prod.mszt.hu/Portals/0/Dokumentumok/Tan%FAAs%EDt%E1s/etikai-k%F3dex.pdf>
- Az etikai kódexek tartalmát be kell tartani mind a helyszíni, mind a táv, illetve mind hibrid auditok esetében. A tanúsítási szervezetek felelőssége ezek betartásának a felügyelete.
- Távauditra legjellemzőbb követelmények betartása:
 - Adatok, illetve információk bizalmas kezelése;
 - Auditor köteles úgy eljárni, hogy működése ne jelentsen veszélyforrást;
 - Auditor minden körülmények között köteles a tanúsítás eljárási rendjében meghatározottakat betartani.

KOCKÁZATOK KEZELÉSE/1

- Auditor/interjú partner internetkapcsolata megszakad, sávszélessége leromlik →
 - Mobilinternet alkalmazása, mint tartalék;
 - Auditterv végrehajtásának áttervezése;
 - Visszakapcsolódási lehetőségek számbavétele;
- Auditor/interjú partner IT eszköze meghibásodik, teljesen elromlik →
 - Tartalék IT eszközök biztosítása;
 - Mobiltelefon alkalmazása, mint tartalék;
 - Auditterv végrehajtásának áttervezése;
 - Visszakapcsolódási lehetőségek számbavétele;

KOCKÁZATOK KEZELÉSE/2

- A választott videokonferencia szolgáltatás megszűnik, illetve akadozik →
 - Tartalék videokonferencia rendszer meghatározása;
 - Auditterv végrehajtásának áttervezése;
- Auditor/interjú partner áramellátása megszűnik →
 - 100%-ra feltöltött notebook/tablet, mint tartalék;
 - 100/-ra feltöltött mobiltelefon, mint tartalék;
 - UPS-ek kliens oldali alkalmazása;
 - Auditterv végrehajtásának áttervezése;
- Audit végrehajtásának felfüggesztése, ha a technikai problémák belátható, még kezelhető időn belül nem oldódnak meg.

TÁVAUDIT POZITÍVUMOK ÉS NEGATÍVUMOK

Pozitívumok:

- Fárasztó (hajnali, késő esti, telephelyek közötti) utazásoktól megkímélt auditorok;
- Helyszíni higiéniai intézkedések és tartózkodási korlátozások nehézségeit nem kell kezelni;
- COVID-19 megbetegedési kockázatok teljes kizárása;
- Auditálások működésfolytonosságának fenntartása;
- Szakértők könnyebb és hatékonyabb bevonása.

Negatívumok:

- Több napos folyamatos monitor előtti munkavégzés;
- Kamerán keresztül történő információbiztonsági, környezetvédelmi, munkabiztonsági helyszíni szemlék nehézkesek;
- Alapból nem digitalizált szervezeteknél nagyobb digitalizálási előkészületek szükségesek.

KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Köszönöm a figyelmet!