



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA

**Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK
Védjegy**

Az informatikai szolgáltatások tanúsítási követelményei



„Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” védjegy informatikai szolgáltatások követelményei

1. A „Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” tanúsító védjegy használatára pályázhat az a vállalkozás, amelyik az alábbi területeken fejti ki tevékenységét, és az előírt feltételeknek megfelel.

1.1./ „Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” védjegy általános, a szolgáltatásokra vonatkozó követelményrendszerének eljárási rendje szempontjából informatikai szolgáltatásnak kell tekinteni a TEÁOR 72 (Számítástechnikai tevékenység) és a 64.2 (Távközlés) -hez tartozó tevékenységeket.

Az informatikai szolgáltatási tevékenységekhez tartozik különösen a:

- Hardver-szaktanácsadás
- Szoftverkészítés, -szaktanácsadás
- Adatfeldolgozás
- Adatbanki tevékenység
- Iroda-, számítógép-javítás
- Egyéb számítástechnikai tevékenység
- Távközlés

Részletes TEÁOR leírásokat lásd a mellékletben.

1.2./ A védjegy használatára pályázhat minden Budapesti-, Városi-, vagy Megyei-, Kereskedelmi és Iparkamarai tagsággal rendelkező vállalkozás, amely az alábbi követelményeknek megfelel:

2. A védjegy használatának feltételei:

2.1./ A védjegy használatának általános feltételei

- Legalább egy éves Kereskedelmi és Iparkamarai tagsággal rendelkezik
- Az 1.1 pont alatt felsorolt valamely tevékenységet a pályázó fő tevékenységként végzi
- Legalább 5 éve működik
- Rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges hatósági engedélyekkel, illetve megfelel a vonatkozó jogszabályi feltételeknek
- Ismeri és elfogadja a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexét

2.2/ A védjegy használatának technikai feltételei

- A tevékenység ellátásához szükséges infrastruktúra megléte
- Megfelelő technikai háttér, fax, fónonalas telefon, másológép, számítógép és internet hozzáférés
- Saját e-mail, és önálló WEB lap megléte

2.3/ A védjegyhasználat személyi feltételei

- Legalább 2 főállású alkalmazott, vagy 1 főállású és 2 mellékfoglalkozású alkalmazott 4-4 óras foglalkoztatással
- Legalább 1 felsőfokú végzettséggel és az előírt szakképesítéssel rendelkező munkatárs, vagy legalább 5 éves szakmai gyakorlattal rendelkező középfokú végzettségű és az előírt szakképesítésű munkatárs alkalmazása
- Minőségügyért felelős munkatárs foglalkoztatása
- Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs foglalkoztatása

2.4/ Minőségi feltételek

- Dokumentált adatnyilvántartási rendszer
- Működési szabályzat, tevékenységek folyamatának dokumentált szabályozása
- A szolgáltatások szakmai színvonalának folyamatos emelése
- Adatok, információk helyessége, ellenőrzése, naprakésztsége
- A tevékenységek minőségének rendszeres felülvizsgálata
- Vevői reklamációk megfelelő kezelése
- Rendszeres időközönként vevői elégedettség vizsgálata
- Referenciák megléte

3. A pályázat elbírálása

A benyújtott pályázatokat a független szakértőkből álló szakértői testület véleményezi a 2. pont szerinti feltételek meglétének mérlegelése alapján. A pályázatok elbírálása elsősorban a benyújtott dokumentációk alapján történik. A szakértői testület a helyszínen is ellenőrzi a feltételek meglétét. A helyszíni felülvizsgálat során ellenőrzött legfontosabb területek:

Humán tényezők

- Vezetői, beosztotti minőségügyi szemlélet
- Szakmai felkészültség
- A minőségpolitika ismertsége a vezetők és beosztottak körében
- Döntési felelősségi viszonyok, a szervezet felépítése

A szolgáltatás folyamatának szabályozottsága

- Dokumentálás megléte
- Ellenőrzés, vevői reklamációk kezelése
- Az ügyfelek tájékoztatása

A Szakértői Testület javaslata alapján a Védjegybizottság dönt a védjegyhasználat engedélyezéséről.

72.10 Hardver-szaktanácsadás

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

14	Főállású dolgozók száma:	fő
15	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
16	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
17	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
18	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
19	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
20	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

21	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
22	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
23	Hozáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről, <i>ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
30	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
31	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
32	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72.20 Szoftverkészítés, szaktanácsadás

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
2	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
3	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

4	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	tárgyaló	Van	Nincs
	ügyfélváró	Van	Nincs
	bemutatóterem	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
5	Fax készülék	Van	Nincs
6	Másológép	Van	Nincs
7	Számítógép	Van	Nincs
8	Számítógép hálózat	Van	Nincs
9	Internet hozzáférés	Van	Nincs
10	E-mail	Van	Nincs
11	WEB oldal	Van	Nincs
12	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
13	Számítógépeken jogtiszta operációs rendszer	Van	Nincs
14	Számítógépeken jogtiszta alkalmazói rendszer	Van	Nincs
15	Számítógépeken jogtiszta szoftverfejlesztői rendszer	Van	Nincs

72.20 Szoftverkészítés, szaktanácsadás

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

14	Főállású dolgozók száma:	fő
15	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
16	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
17	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
18	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
19	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
20	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

21	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
22	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
23	Hozzáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
30	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
31	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
32	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72.30 Adatfeldolgozás

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
2	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
3	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

4	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
5	Fax készülék	Van	Nincs
6	Másológép	Van	Nincs
7	Számítógép	Van	Nincs
8	Internet hozzáférés	Van	Nincs
9	E-mail	Van	Nincs
10	WEB oldal	Van	Nincs
11	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
12	Számítógépeken jogtisztá operációs rendszer	Van	Nincs
13	Számítógépeken jogtisztá alkalmazói rendszer	Van	Nincs

72.30 Adatfeldolgozás

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

14	Főállású dolgozók száma:	fő
15	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
16	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
17	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
18	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
19	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
20	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

21	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
22	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
23	Hozáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
30	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
31	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
32	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72.40 Adatbanki tevékenység

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
2	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
3	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

4	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	tárgyaló	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
5	Fax	Van	Nincs
6	Számítógép	Van	Nincs
7	Internet hozzáférés	Van	Nincs
8	E-mail	Van	Nincs
9	WEB oldal	Van	Nincs
10	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
11	Számítógépeken jogtisztá operációs rendszer	Van	Nincs
12	Számítógépeken jogtisztá alkalmazói rendszer	Van	Nincs

72.40 Adatbanki tevékenység

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

14	Főállású dolgozók száma:	fő
15	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
16	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
17	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
18	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
19	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
20	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

21	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
22	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
23	Hozáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
30	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
31	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
32	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72.50 Iroda-, számítógép-javítás

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
2	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
3	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

4	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	tárgyaló	Van	Nincs
	ügyfélváró	Van	Nincs
	Raktár	Van	Nincs
	Szerviz helyiség	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
5	Fax	Van	Nincs
6	Másológép	Van	Nincs
7	Számítógép	Van	Nincs
8	Számítógép hálózat	Van	Nincs
9	Internet hozzáférés	Van	Nincs
10	E-mail	Van	Nincs
11	WEB oldal	Van	Nincs
12	Szerviz gépjármű	Van	Nincs
13	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
14	Számítógépeken jogtisztá operációs rendszer	Van	Nincs
15	Számítógépeken jogtisztá alkalmazói rendszer	Van	Nincs

72.50 Iroda-, számítógép-javítás

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

14	Főállású dolgozók száma:	fő
15	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
16	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
17	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
18	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
19	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
20	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

21	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
22	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
23	Hozzáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
30	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
31	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
32	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72.60 Egyéb számítástechnikai tevékenység

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Sorolja fel a vállalkozás tevékenységét. (melléklet)		
2	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
3	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
4	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

5	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	tárgyaló	Van	Nincs
	ügyfélváró	Van	Nincs
	bemutatóterem	Van	Nincs
	Raktár	Van	Nincs
	Szerviz helyiség	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
6	Fax készülék	Van	Nincs
7	Másológép	Van	Nincs
8	Számítógép	Van	Nincs
9	Számítógép hálózat	Van	Nincs
10	Internet hozzáférés	Van	Nincs
11	E-mail	Van	Nincs
12	WEB oldal	Van	Nincs
13	Szerviz gépjármű	Van	Nincs
14	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
15	Számítógépeken jogtisztá operációs rendszer	Van	Nincs
16	Számítógépeken jogtisztá alkalmazói rendszer	Van	Nincs
17	Számítógépeken jogtisztá szoftverfejlesztői rendszer	Van	Nincs

72.60 Egyéb számítástechnikai tevékenység

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

18	Főállású dolgozók száma:	fő
19	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
20	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
21	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
22	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
23	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
24	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

25	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
26	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
27	Hozzáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
28	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
29	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
30	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
31	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)?</i>		
32	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
33	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
34	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
35	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
36	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

64.20 Távközlés

Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Sorolja fel a vállalkozás tevékenységét. <i>(melléklet)</i>		
2	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
3	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
4	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem

Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

5	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges helyiségekkel:		
	iroda	Van	Nincs
	tárgyaló	Van	Nincs
	ügyfélváró	Van	Nincs
	bemutatóterem	Van	Nincs
	Raktár	Van	Nincs
	Szerviz helyiség	Van	Nincs
	egyéb		
	egyéb		
	egyéb		
6	Fax készülék	Van	Nincs
7	Másológép	Van	Nincs
8	Számítógép	Van	Nincs
9	Számítógép hálózat	Van	Nincs
10	Internet hozzáférés	Van	Nincs
11	E-mail	Van	Nincs
12	WEB oldal	Van	Nincs
13	Szerviz gépjármű	Van	Nincs
14	Kommunikációs eszközök (telefon, mobil telefon)	Van	Nincs
15	Számítógépeken jogtisztá operációs rendszer	Van	Nincs
16	Számítógépeken jogtisztá alkalmazói rendszer	Van	Nincs
17	Számítógépeken jogtisztá szoftverfejlesztői rendszer	Van	Nincs

64.20 Távközlés

Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

18	Főállású dolgozók száma:	fő
19	Mellékfoglalkozású dolgozók száma:	fő
20	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma (legalább egy fő):	fő
21	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma:	fő
22	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata, legalább 5 év	Igen	Nem
23	Legalább 1 fő angol nyelvtudással rendelkező munkatárs	Van	Nincs
24	Minőségügyért felelős munkatárs	Van	Nincs

Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

25	Rendelkezik-e érvényes ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
26	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
27	Hozáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
28	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
29	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
30	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
31	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
32	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek a vásárolt szolgáltatás minőségéről? <i>Ha igen, ismertesse milyen módon. (melléklet)</i>	Igen	Nem
33	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen. (melléklet)</i>		
34	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? félévente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>	Igen	Nem
35	Rendszeresen elemzik a nem megfelelő minőségű szolgáltatások keletkezésének okait?	Igen	Nem
36	Vizsgálják-e rendszeresen folyamataik hatékonyságát?	Igen	Nem

72 Számítástechnikai tevékenység

72.1 Hardver-szaktanácsadás

72.10 Hardver-szaktanácsadás

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a hardver típusára és összetételére és az ahhoz kapcsolódó szoftver alkalmazásra vonatkozó tanácsadás
- a felhasználói igény és probléma elemzése, megoldása.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a számítógépgyártók és -értékesítők által végzett hardvertanácsadás, lásd 30.02, 51.64, 52.48

72.2 Szoftverkészítés, -szaktanácsadás

72.20. Szoftverkészítés, -szaktanácsadás

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a felhasználásra (kulcsra) kész szoftverrendszer készítése (elemzés, tervezés és programozás)
- a felhasználói igények és problémák elemzése, a legjobb megoldás ajánlása és az e megoldás realizálásához szükséges szoftver szállítása,
- a speciális felhasználói megrendelésre, a felhasználó útmutatása alapján egyedi szoftver kifejlesztése, előállítás, átadása és dokumentálása,
- a készárszoftver (nem kereskedelmi) fejlesztése, előállítás, szállítása és dokumentálása,
- a felhasználó utasításainak megfelelő programozása,
- a szoftver bérbeadása.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a szoftverszakszorosítás, lásd 22.33
- a hardvertanácsadással kapcsolatos szakértői tevékenység, lásd 72.10
- a hardvertanácsadással kapcsolatos szoftverszakértői tevékenység, lásd 72.20
- a szoftver továbbértékesítésének szerves részeként végzett hasonló tevékenység, lásd 52.48

72.3 Adatfeldolgozás

72.30 Adatfeldolgozás

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a feldolgozó vagy a megrendelő tulajdonában lévő programmal végzett bármely típusú adat számítástechnikai feldolgozása és táblázása
- teljes adatfeldolgozás,
- adatbeviteli szolgáltatás,
- a más tulajdonában lévő adatfeldolgozó berendezés folyamatos irányítása, üzemeltetése,
- az elektronikus átutalási rendszer működtetése,
- a gépidő bérbeadása.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a számítógéplízing, lásd 71.33
- a kulcsra kész szoftver készítése, beleértve a programozást is, lásd 72.20
- a számítógép karbantartása, javítása, lásd 72.50

72.4 Adatbanki tevékenység

72.40 Adatbanki tevékenység

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- az adatbázis kialakítása, az adatok összegyűjtése egy vagy több forrásból,
- az adatok tárolása, az adatok számítógépes előkészítése előre meghatározott formában,
- az adatbázis rendelkezésre bocsátása, adatok szolgáltatása bizonyos rendben vagy egymásutániségben, on-line adat-visszakereséssel vagy hozzáférhetőséggel (számítógépes irányítás) bárki számára, vagy egy korlátozott felhasználói körben és kívánság szerint csoportosítva.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a könyvtárak és archívumok számítástechnikai eszközökkel végzett könyvtári és dokumentációs tevékenysége, lásd 92.31

72.5 Iroda-, számítógép-javítás

72.50 Iroda-, számítógép-javítás

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- az irodai, a könyvelő- és a számológép és periféria karbantartása, javítása.

72.6 Egyéb számítástechnikai tevékenység

72.60 Egyéb számítástechnikai tevékenység

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a máshol fel nem sorolt, számítástechnikával kapcsolatos egyéb számítástechnikai tevékenység.

64.2 Távközlés

64.20 Távközlés

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a hang, kép, adat vagy egyéb információ továbbítása kábelen, műsorszóró állomás vagy műhold útján:
- távbeszélő, távíró és telex,
- saját hálózat fenntartása, kezelése,
- rádió- és televízióprogramok átvitele,
- műsorszórás.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a telefonos válaszadó szolgálat, lásd 74.83
- a rádió- és televízióprogram készítése, még akkor sem, ha az sugárzással van kombinálva, lásd 92.20