

# CERTYFIKATY DLA BIZNESU



## Jak rozpoznać prestiżowe certyfikacje?

**Kto (lub co) decyduje o tym, że usługa lub produkt zostają uznane za prestiżowe? Marketing zna i wykorzystuje różnorodne techniki budowania prestiżowej marki (limitowane, drogie i trudno dostępne serie, ekskluzywne, unikalne i bezkonkurencyjne produkty kreujące potrzeby, itp.). Drugi kierunek jest bardziej miarodajny, bo wyznaczany przez konsumentów – to rynek uznaje dany produkt za prestiżowy, co zdecydowanie precyzyjniej oddaje sens pojęcia prestiżu rozumianego jako poważanie, szacunek i uznanie.**

**Jacek Kozioł**



Ma to również odniesienie do audytów i pozyskiwanych przez podmioty różnorodnych certyfikatów, ale dochodzi tu jeszcze jeden, bardzo ważny element – merytoryczność audytu i certyfikatu, za którym nie stoją techniki marketingowe, a doświadczenie i wiedza audytora. To oczywiście jednak nadal nie jest wystarczającym gwarantem prestiżowości certyfikatu.

Pojęcie prestiżowego certyfikatu jest wielowymiarowe i może być rozpatrywane i definiowane w różnych konfiguracjach. Jak podkreśla Grażyna Żarlicka, auditor wiodąca jednostki certyfikującej, Klub Polskie Forum ISO 9000: – Za uznaniem certyfikacji jako prestiżowej stoi wiele czynników. Przede wszystkim jest to uznanie jednostki certyfikującej, co oznacza, że zajmuje ona niekwestionowaną i wysoką pozycję nie tylko w kraju, ale i na rynku międzynarodowym. Ważne jest, czy jednostka taka sama poddaje się certyfikacji i dobrze jest, jeśli pozyskuje akredytację od jednostki działającej na terenie danego kraju. U nas takim pod-

miotem nadrzędnym jest Polskie Centrum Akredytacji.

### **Uznane grupy certyfikujące**

W Polsce jest ponad 30, co ważne – akredytowanych jednostek certyfikujących, które dokują audytów i wystawiają certyfikaty zarządzania. Ponieważ są to podmioty poddające się systematycznie audytom zewnętrznym, bez wątplenia jest to grupa uznana. Jednak to, które z nich są tymi najbardziej renomowanymi, a więc dokonującymi najbardziej prestiżowych certyfikacji, odzwierciedlają kolejne elementy. Są to m.in. wiedza, doświadczenie i umiejętności audytorów jednostki, lista podmiotów dotychczas przez nią certyfikowanych, pozycja na rynku, co podnosi wiarygodność i uznanie jednostki certyfikującej, a także to, od kiedy jednostka funkcjonuje na rynku oraz ile przeprowadziła audytów i certyfikacji na przestrzeni tych lat. Bogaty dorobek jednostki certyfikującej jest nie do przecenienia, bowiem branża, jak każda inna, jest weryfikowana przez rynek.

### **Certyfikat – i co dalej?**

Pozyskanie certyfikatu wymaga dużego wysiłku i zaangażowania całej organizacji, wprowadzenia często fundamentalnych zmian w zakresie zarządzania,

wielomiesięcznych, niejednokrotnie kilkuletnich, wieloetapowych działań i prac, dzięki którym można zaimplementować wymagania normy na własną działalność. Często wymaga to zmian organizacyjnych i technicznych. Ale na tym nie koniec. Utrzymanie wdrożonych standardów i aktualizowanie certyfikatów pozostaje nieustannie dużym wyzwaniem dla organizacji. Aby w kolejnym roku móc wykazać przyrost doskonalenia konieczne jest mocne i stałe zaangażowanie podmiotu w tym zakresie, co sprawia, że pozyskany certyfikat staje się prestiżowy również dla tej jednej konkretnej firmy czy instytucji. Będzie to tym cenniejsze, jeśli podmiot nie będzie postrzegał certyfikatu jedynie jako jednego z narzędzi marketingowych, ale faktycznie jako system, który stoi za certyfikatem i będzie narzędziem do zarządzania i doskonalenia się firmy.

### **Zdobyty certyfikat częścią marketingu**

Podmiot certyfikowany w ramach działań marketingowych może i powinien komunikować marketingowo posiadanie certyfikatu. To również ważny wymiar budowania prestiżu w tym kontekście. To działa w obie strony – nie każda organizacja jest w stanie podjąć trud (niekoniecznie ze względów ekonomicznych) zdobycia prestiżowego certyfikatu. Najczęściej są to podmioty o ugruntowanej pozycji na rynku. Z kolei dokonanie audytu i przyznanie certyfikatu takiemu podmiotowi przez jednostkę certyfikującą podnosi także renomę jej i samego certyfikatu. To nierozdzielna i korzystna zależność dla obu stron.

*Autor jest zastępcą redaktora naczelnego Forum Biznesu*

**Bisnode**  
*Make a smart decision*

- Potwierdź swoją najwyższą kondycję finansową.
- Pokaż, że płacisz faktury terminowo.
- Zyskaj nowych klientów i lepszą pozycję negocjacyjną.

## CERTYFIKAT WIARYGODNOŚCI BIZNESOWEJ



**Tylko 1% firm na rynku  
znajduje się w elitarnym  
gronie wyróżnionych CWB!**

**DOŁĄCZ DO NICH!**

→ [www.CertyfikatWiarygodnosciBiznesowej.pl](http://www.CertyfikatWiarygodnosciBiznesowej.pl)

**22 533 18 94**

CWB to prestiżowe wyróżnienie nadawane przez międzynarodową wywiadowczą gospodarczą Bisnode. Zabezpiecza o najwyższej jakości i płynności finansowej firmy oraz braku uchybień i opóźnień płatności.

**dun & bradstreet**

# Kwantowa perspektywa międzynarodowych certyfikacji bezpieczeństwa informatycznego

**Ważną konsekwencją ujawnienia nadużyć szpiegowskich NSA przez Edwarda Snowdena okazał się wyciek dotyczący bliskiej współpracy prywatnych potentatów rynku bezpieczeństwa informatycznego przy szeroko zakrojonej inwigilacji komunikacji obywateli. W celu zapewnienia agencjom możliwości szybkiego łamania upowszechnionych w Internecie szyfrów wiodące na rynku zabezpieczeń IT podmioty przekazywały informacje warunkujące złożoność obliczeniową zabezpieczenia ich własnych szyfrów, których certyfikacje zaufania bezpośrednio wprowadzały w błąd niczego nieświadomych użytkowników.**

**dr inż. Witold Jacak**

Sprawa nabrała szerszego rozgłosu kiedy okazało się, że wykorzystując zaufane certyfikacje służby wywiadowcze państw dostarczających urządzenia i szyfry w dużym stopniu inwigilowały komunikację wewnętrzną innych sojuszników, ale suwerennych państw zachodnich (w tym na najwyższych szczeblach). Z uwagi na sytuację międzynarodową sprawę szybko wyciszono, jednak podkreśliła ona znaną od dawna zasadniczą wadę wszelkich warunkowych sposobów zabezpieczania komunikacji, tj. czynnik zaufania.

**Zabezpieczanie kanału informacji**

Schemat skutecznego zabezpieczenia wymiany informacji między dwiema komunikującymi się stronami (w teorii informacji tradycyjnie nazywanymi Alicją i Bobem) polega na dostarczeniu takiego kanału łączącego obie strony, wobec którego mają one pewność, że rozmawiają ze sobą, a ich rozmowa nie może być podsłuchana. Borykanie się z technicznym

aspektem rozwiązania tego problemu jest stare jak świat. Od kiedy istniały wojny, spiski, czy nawet tam gdzie w grę wchodziły duże wartości materialne, szukano różnych metod ich zabezpieczania. Jedne były mniej, inne bardziej skuteczne, co ważne jednak często miały decydujące znaczenie dla historii. Dowiodła tego II wojna światowa i złamanie przez zespół Mariana Rejewskiego hitlerowskiej Enigmy o kluczowym znaczeniu dla zwycięstwa aliantów, a także dla rewolucji informatycznej pod kierunkiem Alana Turinga, opierającego się w dużym stopniu na pracy Polaków (prototypem pierwszego komputera brytyjskiego Colossus była polska „bomba kryptologiczna”).

**Zaufanie niezależnie od technologii zabezpieczeń**

Niezależnie od sposobu technicznego zabezpieczenia komunikacji jego cechą klasyczną (uwarunkowaną prawami fizyki klasycznej) jest czynnik zaufania wobec uwarunkowania technicznego. Np. w zakresie kryptogra-

fii symetrycznej opartej na schemacie OTP, tj. szyfru klucza jednorazowego uwarunkowaniem jest problem jego dystrybucji. Zgodnie z prawami fizyki klasycznej informację można skopiować, a jedynie utrudnienie tego, np. obliczeniowe (leżące u podstaw klasycznej dystrybucji klucza i pochodnej całej dziedziny tzw. kryptografii asymetrycznej, nazywanej też kryptografią klucza publicznego) stoi na straży bezpieczeństwa. Miarą czynnika zaufania temu uwarunkowaniu jest właśnie certyfikacja, tj. poświadczenie wydawane przez zaufany podmiot np. wiodącego na

świecie dostawcą rozwiązań technicznych lub agencją rządową.

**Pełne bezpieczeństwo dzięki mechanice kwantowej?**

Zupełnie nową perspektywę oferuje jednak mechanika kwantowa. Zgodnie z twierdzeniem o zakazie klonowania informacji kwantowej (podany przez Wojciecha Żurka w 1982 r.), kanał kwantowy w sposób gwarantowany prawami fizyki kwantowej nie może zostać podsłuchany. Po raz pierwszy w historii stwarza to perspektywę przełomu jakościowego: bezwarunkowo bezpieczna komunikacja jest możliwa. Pierwszą implementację kryptografii kwantowej przedstawiono już w 1984 r. i od tego czasu trwają prace nad jej komercjalizacją, w których Polska również uczestniczy.

**Rewolucja informatyczna**

Wobec tak poważnej zmiany paradygmatu bezpieczeństwa informacji stoimy u progu nowej rewolucji informatycznej, która nadejdzie wraz z erą komputerów kwantowych. Pierwsze prototypy o nazwie handlowej DWave, jeszcze nieuniwersalne, są już dostępne. Kosztują ponad 10 mln dolarów, są jednak wdrażane przez Lockheed, Google i NASA (m.in. w pierwszym wspólnym laboratorium kwantowej sztucznej inteligencji Google i NASA). Uniwersalne komputery kwantowe, o ile rzeczywiście zostaną w końcu skonstruowane (trwa tu prawdziwy wyścig

międzynarodowy, porównywalny nawet do wyścigu kosmicznego) w okamgnieniu uczynią powszechne klasyczne kryptosystemy całkowicie bezużytecznymi. Jedyną ochroną będzie kryptografia kwantowa, za to ochroną bezwarunkowo bezpieczną, również dla komunikowania informacji klasycznej.

**Standardy certyfikacyjne**

Obecnie trwają wysiłki instytucji certyfikujących (NIST w USA, ETSI w UE), które mają za zadanie na czas wdrożyć stosowne międzynarodowe normy i standardy certyfikacji. Różnica tu jest jednak zasadnicza – certyfikacja przyszłego bezpieczeństwa informatycznego dotyczyć będzie naukowo weryfikowanej rzeczywistej kwantowości układów, zapewniającej bezwarunkowy poziom bezpieczeństwa komunikacji, tj. eliminującej czynnik warunkowego zaufania z poprzedniego trybu certyfikacji rozwiązań klasycznych. Przyszłość certyfikacji zabezpieczeń informatycznych cechuje więc naukowy obiektywizm fundamentalnych praw przyrody. Kto wie kiedy przyjdzie nam obudzić się w tym kwantowym świecie, jednak już teraz warto mieć na uwadze jakościowe zmiany z tym związane, również w aspektach certyfikacji bezpieczeństwa informacji i komunikacji.

*Autor jest ekspertem seQre.net – platformy komercjalizacji krajowej kryptografii kwantowej oraz pracownikiem Katedry Technologii Kwantowych Politechniki Wrocławskiej*

”  
Niezależnie od sposobu technicznego zabezpieczenia komunikacji jego cechą klasyczną (uwarunkowaną prawami fizyki klasycznej) jest czynnik zaufania wobec uwarunkowania technicznego

## Co sprawia, że jakość produktów jest wyższa?

**Bez względu na rodzaj certyfikacji sam proces wymaga od przedsiębiorców wzmożonej aktywności i pracy nad udoskonaleniem produktów oraz usług. To przekłada się bezpośrednio na jakość, a tym samym na konkurencyjność firm.**

**Aleksander Bednarski**



Certyfikacja dotyczy trzech głównych obszarów, które są oceniane, tj. systemów zarządzania, wyrobów oraz personelu. Ich wpływ na jakość wyrobu uzależniony jest od podstawy certyfikacji. Główne obszary certyfikacji nie pozostają ze sobą w sprzeczności. W danej organizacji funkcjonować mogą obok siebie systemy certyfikacji systemów, wyrobów oraz personelu.

W certyfikacji systemów zarządzania (np. system zarządzania jakością wg ISO 9001) weryfikowany jest

wdrożony w organizacji system zapewnienia jakości, który powinien zagwarantować stabilność i powtarzalność procesów oraz spełnienie wymagań klientów. Prawidłowo wdrożony i utrzymywany system zarządzania powinien zapewnić prawidłową identyfikację wymagań klienta co do jakości wyrobu i dostosowanie się do tych wymagań.

**Niezależne badanie produktu**

Inaczej wygląda certyfikacja wyrobów. Programy certyfikacji wyrobów skupiają się na potwierdzeniu zgodności konkretnego wyrobu z jasno wyspecyfikowanymi wymaganiami wobec tego wyrobu, a które powinny być ogólnodostępne – np. normy lub kryteria techniczne. Kryteria takie mogą być wyspecyfikowane przez samą organizację lub jej klienta, a proces certyfikacji powinien być przeprowadzony przez niezależną organizację, jaką jest jednostka certyfikująca. W procesie certyfikacji najczęściej konieczne jest przeprowadzenie badań potwierdzających określone cechy wyrobu, które prowadzone są w niezależnych

laboratoriach badawczych. Dodatkowo ocenie można poddać proces wytwarzania produktów, np. wykorzystany w produkcji park maszynowy, wewnętrzne procedury kontroli jakości czy nadzór nad urządzeniami pomiarowymi wykorzystywanymi przez producenta.

**Reagowanie na zmiany rynkowe**

Tak wydany certyfikat stanowi potwierdzenie, że wyrób spełnia wszystkie wymagania wskazane w dokumencie odniesienia. Dzięki temu można również uznać, że jakość produktu jest wyższa, a przez to produkt oferowany przez organizację wpływa na większą konkurencyjność producenta, który za pomocą systemu, na bazie którego utrzymuje certyfikat, może dostosowywać produkt do zmieniających się warunków rynkowych bez uszczerbku na jego jakości.

**Jakość certyfikatu to jakość wyrobu**

Można więc stwierdzić, że procesy certyfikacji wyrobów oraz systemów zarządzania jakością potwier-

dają jakość wyrobów. Certyfikacja wyrobów potwierdza taką jakość bezpośrednio, a certyfikacja systemów zapewnienia jakości – w sposób pośredni. Oczywiście istotny jest wybór dokumentu odniesienia, który wykorzystany jest w procesie certyfikacji. Dokument odniesienia i wymagania mogą mieć rangę międzynarodową, europejską, krajową, lokalną jak również branżową. Uznawanie tych wymagań jest kwestią umowną (chyba, że obejmuje przepisy np. państwowe lub unijne i jest obligatoryjny) uzależnioną m.in. od podaży, rozpoznawalności, renomy czy jakości produktu i tymi kryteriami należy się kierować przy wyborze konkretnej certyfikacji.

**Spojrzenie z zewnątrz**

Wartość dodana procesów certyfikacji dla organizacji to nie tylko dokument – certyfikat, który można wykorzystać w przetargu czy jako element działań marketingowych. W procesie certyfikacji organizacje poddawane są ocenie przez ekspertów/audytorów z dużą wiedzą i doświadczeniem, którzy weryfi-

kując procesy wewnętrzne organizacji, wskazują na te obszary, które mogą prowadzić do powstania niezgodności lub też takie, które można doskonalić. Prowadzone w wyniku ustaleń z audytów działania korygujące i zapobiegawcze przyczyniają się do doskonalenia działań organizacji i podnoszenia jakości wyrobów.

Reasumując – wprowadzenie systemu zapewnienia jakości w organizacji, bez względu na obszar i rodzaj certyfikacji, z jednej strony wymusza na organizacji wprowadzenie dodatkowych aktywności wynikających z potrzeby właściwego funkcjonowania systemu, z drugiej jednak daje wartość dodaną, jaką jest wyższa jakość produktu. Należy tutaj zaznaczyć, że nie bez znaczenia pozostaje kwestia podejścia do sposobu funkcjonowania systemu wewnątrz organizacji, jak również prawa do oznaczania produktu znakiem systemu certyfikacji, który najczęściej jest pochodną posiadania certyfikatu.

*Autor jest prezesem zarządu COBICO Sp. z o.o.*

# Widmo cyberterrorizmu realne jak nigdy

**W mijającym roku uwagę Polaków przyciągały głównie wydarzenia polityczne – wojna na wschodzie Ukrainy oraz powstanie Państwa Islamskiego. Oba te wydarzenia miały jednak przemożny wpływ na rynek rozwiązań IT. Zwłaszcza na bezpieczeństwo IT.**

**Paweł Dawidek, Patryk Brożek**  
Zapewnienie o bezpieczeństwie było w 2015 roku istotnym elementem przewagi konkurencyjnej, a tym samym także i oczekiwaniem wobec producentów rozwiązań, mających dostęp do wrażliwych informacji. W tym także tych biznesowych. To w epoce post-snowdenowskiej nastąpiło zauważalne uwrażliwienie na kwestię cyberbezpieczeństwa. Na powrót dostrzeżono kwestię prywatności, a bezpieczeństwo stało się ważnym elementem wielu nowych usług i aplikacji. Incydent z Edwardem Snowdenem obnażył jednak w dość brutalny sposób też drugą stronę tego medalu. Pokazał jak ważne jest prowadzenie skutecznego monitoringu aktywności w sieci. Wzmagające się zagrożenie terroryzmem tylko podgrzało dyskusję o konieczności zwiększenia transparentności.

## Popularność chmury

To tym istotniejsze, że równolegle jesteśmy świadkami dalszej ekspansji koncepcji chmury obliczeniowej. Działy IT stopniowo przenoszą kolejne zasoby, usługi i aplikacje wła-

śnie do publicznych chmur. Rozwój tej idei pobudzają coraz ciekawsze oferty, oraz obietnice jeszcze większej dostępności i elastyczności pod kątem integracji z lokalnie działającymi aplikacjami. Świadomi tego trendu, coraz odważniej na chmurę zerkają także dostawcy rozwiązań z branży IT Security. Najbardziej konserwatywnej gałęzi IT.

W 2015 roku obserwowaliśmy też wzrost zapotrzebowania na analitykę typu Big Data, oraz bardziej efektywne, intuicyjne, funkcjonalne i tańsze rozwiązania dziedzinowe, takie jak CRM, SCM, czy HCM. Szczególnie wyraźnie zaznaczył się też rozwój aplikacji i platform mobilnych. Coraz większym zainteresowaniem cieszą się również rozwiązania typu Software Defined Networking (SDN) oraz Software Defined Storage (SDS). Ta stosunkowo nowa koncepcja architektury sieci oraz wirtualizacji pamięci masowej staje się w ostatnim czasie, zwyczajnie, modna.

## Szyfrowanie danych

Nie wszystkie wzrosty w 2015 roku były jednak powodem do radości.

Cechą epoki post-snowdenowskiej jest powrót do łask szyfrowania danych. Coraz szerzej stosowane są certyfikaty SSL/TLS, dotychczas znane głównie z bankowości internetowej i mobilnej. Służą one do uwierzytelniania serwerów oraz ustanawiania bezpiecznych połączeń, pozwalających na pewną transmisję danych. Niedawno podjęta została inicjatywa Let's Encrypt, mająca na celu udostępnianie za darmo certyfikatów SSL akceptowanych przez przeglądarki internetowe. Do tej pory centra certyfikacji zawsze pobierały opłaty za ich stosowanie. Można się zatem spodziewać, że dzięki temu, w 2016 roku coraz więcej aplikacji i usług sieciowych będzie korzystało z ochrony kryptograficznej wymienianych danych.

Po zaawansowane algorytmy kryptologiczne sięgnęli także najwięksi producenci oprogramowania. Takie platformy jak Facebook, YouTube, Gmail i większość innych usług pocztowych wykorzystuje w jakimś stopniu certyfikaty SSL/TLS. Z rynkowych danych wynika, że już ponad 25 proc. ruchu sieciowego jest w ten sposób szyfrowane. W przedsiębiorstwach ten odsetek rośnie nawet do 50 proc. To – oczywiście – wielki sukces orędowników bezpieczeństwa sieci, ale i zmosfera osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo IT przedsiębiorstw.

Stan na dziś potwierdza prognozy firmy Gartner, szacującej że do 2017 roku za pośrednictwem szyfrowanych połączeń odbywać się będzie prawie 50 proc. wszystkich cyberataków. Będą sięgać po szyfrowanie połączeń właśnie po to, aby skorzystać z kluczowej cechy SSL/TLS. Popularnie wykorzystywane narzędzia do monitorowania ruchu sieciowego nie umożliwiają bowiem zajrzenia do paczek danych szyfrowanych w ten sposób. Rzeczywista ich zawartość pozostaje więc tajemnicą dla ekspertów ds. bezpieczeństwa IT. Rozwiązaniem wydaje się sięgnięcie po technologie selektywnie deszyfrujące najpopularniejsze protokoły, aby umożliwić inspekcję całego ruchu sieciowego przechodzącego przez organizację.

## Rynek IT Security rośnie

W 2015 roku mieliśmy też do czynienia ze znaczącymi wzrostami nakładów na bezpieczeństwo IT. Jak twierdzi IDC, już teraz nakłady na bezpieczeństwo stanowią niekiedy nawet 30 proc. całości wydatków na IT. Przeciętna w Polsce utrzymuje się jednak na poziomie ok. 5,5 proc. Według naszych szacunków, rynek rozwiązań bezpieczeństwa może zaliczyć w tym roku wzrost nawet o 7-8 proc. To prawie dwukrotnie szybsze tempo niż to, w jakim rozwija się całe ro-

dzime IT. Wynika to głównie, ze wzrostu świadomości i poczucia realności zagrożenia. Jak zwykle jednak przyczyną zjawiska jest przynajmniej kilka. Jedną z nich może być też wprowadzenie nowych regulacji prawnych, takich jak np. Rekomendacja D dla banków. Z pewnością skłoniła ona polskie instytucje finansowe do audytu zabezpieczeń. Efektem części z nich mogły być właśnie inwestycje w zabezpieczenia infrastruktury informatycznej, mające na celu dostosowanie jej do wymogów regulacji. Biorąc pod uwagę długość trwania procesów wdrożeniowych, dynamika wzrostu powinna w 2016 roku przynajmniej utrzymać się na zbliżonym poziomie. Chciałoby się wierzyć, że w 2016 roku czeka nas spokojny rozwój. Istnieje jednak duże prawdopodobieństwo, że przyszedł rok zdominuje prawdziwa cyberwojna. Już teraz grupy hakywistów, zebrane pod sztandarem Anonymous, podejmują nieśmiałe próby krzyżowania planów niepokojonym dotychczas cyberbojownikom z ISIS/ISIL. Te nieśmiałe incydenty mogą jednak niedługo eskalować do szeroko zakrojonych, skoordynowanych akcji skierowanych przeciw działającym na terenie Europy agentom odpowiedzialnym za rekrutację i samemu Państwu Islamskiemu.

*Paweł Dawidek jest CTO firmy Wheel Systems, a Patryk Brożek CEO firmy Wheel Systems*

# Certyfikat rzetelności sam musi być rzetelny

**Cała ściana w gabinecie prezesa wypełniona wyróżnieniami, nagrodami i certyfikatami zdobytymi przez zarządzaną przez niego firmę to niespecjalnie zaskakujący widok. Aby te ostatnie nie były jednak wyłącznie elementem dekoracji, który co pewien czas należy wytrzeć z kurzu, warto postawić na takie, które mogą przynieść firmie również wymierne korzyści.**

## Paweł Konieczny

Mimo że krajowy rynek jest relatywnie młody, programów certyfikacji biznesu w Polsce nie brakuje. Liczba możliwości niestety często nie przekłada się na ich jakość. Certyfikatów jest wiele, jednak zarówno ich rozpoznawalność, jak i potencjalne korzyści dla posiadaczy są bardzo zróżnicowane. Jeśli firma poszukuje jedynie ładnego dyplomu do powieszenia na ścianie, czy stronie internetowej, to z pewnością takowy znajdzie. Nawet z kolorystyką nie powinno być problemu.

Właściwy certyfikat to jednak nie tylko lepsze samopoczucie zarządu firmy. Tak, jak łatka nierzetelnego płatnika sprawia, że grono potencjalnych klientów firmy mocno się kurczy, tak też rozpoznawalny certyfikat potwierdzający jej wiarygodność finansową może pozytywnie wpływać na jej wyniki finansowe. Zarówno poprzez lepsze warunki zawieranych w przyszłości transakcji, jak i przez łatwiejsze pozyskiwanie nowych kontrahentów.

## Certyfikat rzetelności sam musi być... rzetelny

Spora część certyfikatów dostępnych w Polsce działa na zasadzie „płacisz i masz”. Nikt nikogo nie sprawdza, bądź weryfikacja ta jest bardzo pobieżna i opiera się jedynie na ogólnodostępnych danych, które bez większych trudności można znaleźć w Internecie. Z takich świadectw lepiej zrezygnować od razu. Nie ma większego sensu płacić jedynie za wydrukowanie dyplomu. Szkoda pieniędzy. Tym bardziej, że „dokument”, który można otrzymać bez spełnienia żadnych dodatkowych warunków, nie będzie zbyt wiele wart na rynku.

Zdecydowanie większe jest znaczenie certyfikatów, których wydanie jest poprzedzone rzetelną analizą przedsiębiorstwa, a następnie stale weryfikuje się, czy ich posiadacz w dalszym ciągu spełnia kryteria i warunki programu. Negatywny wynik kontroli powinien wręcz skutkować stratą wcześniej przyznanego świadectwa. Certyfikat rzetelności, aby móc potwierdzać

czyją wiarygodność... sam musi być więc rzetelny. Analiza i weryfikacja są zatem kluczowe.

Szukając właściwego świadectwa warto jednak ograniczyć się do tych najbardziej znanych i popularnych. Cóż bowiem przyniesie posiadanie certyfikatu wystawianego bądź sygnowanego przez organizację, o której istnieniu niewiele osób ma pojęcie? Też niewiele. Sama rozpoznawalność certyfikatu lub

jego wydawcy nie przesądza o wiarygodności świadectwa, więc warto wybierać takie, które spełniają zarówno kryterium rzetelności, jak i rozpoznawalności.

## Ponad 50 tysięcy rzetelnych firm

Liderem pod względem rozpoznawalności programów promujących rzetelność i uczciwość w biznesie jest Rzetelna Firma, której świa-

dektwem posługuje się ponad 50 tysięcy firm. Jak wynika z badania Millward Brown, znajomość jej marki deklaruje 28 proc. Polaków. – Przedsiębiorcy w Polsce muszą radzić sobie z wieloma trudnościami. My staramy się choć trochę ułatwić im wybór partnerów biznesowych – mówi Maciej Ameljan, wiceprezes Rzetelnej Firmy. Jednym z najważniejszych kryteriów branych pod uwagę przy wydawaniu certyfikatu Rzetelnej Firmy jest podejście do regulowania swoich zobowiązań. Świadectwa z pewnością nie otrzyma przedsiębiorca z negatywnymi wpisami w Krajowym Rejestrze Długów. Właśnie to powiązanie z najstarszym polskim biurem informacji gospodarczej jest największą zaletą certyfikatu Rzetelnej Firmy. – Na naszym rynku trudno o bardziej aktualne informacje na temat wiarygodności finansowej – uważa wiceprezes Rzetelnej Firmy. Dodaje, że certyfikaty rzetelności nie są wydawane dożywotnio, a firmy podlegają stałemu monitoringowi i weryfikacji. Konsultanci z Działu Kontroli Jakości analizują również wszelkie skargi i zastrzeżenia dotyczące rzetelności uczestników programu. Nie tylko wpisanie firmy do Krajowego Rejestru Długów pozbawia ją prawa do posługiwania się certyfikatem. Złamanie regulaminu uczestnika programu także.

PROMOCJA



# CERTYFIKATY SYSTEMU ISO – wartość dla organizacji?

**Aktualna oferta ISO obejmuje ponad 19 tys. standardów wskazujących praktyczne rozwiązania i korzyści z ich stosowania w odniesieniu do prawie wszystkich obszarów życia społeczno-gospodarczego. Umiejtne i powszechne korzystanie z osiągnięć normalizacji przyczynia się do postępu cywilizacyjnego, promując najlepsze rozwiązania, sprzyjając ich uowszechnianiu i stosowaniu.**

**Agnieszka Kępka**



Najczęściej wdrażanym przez organizacje systemem jest ISO 9001 – zarządzanie jakością, a zaraz po nim ISO 14 001 zarządzanie środowiskiem, jednak coraz większą popularnością cieszy się wdrożenia norm ISO 50 001 – zarządzanie energią, ISO 22 000 – zarządzanie bezpieczeństwem artykułów żywności, ISO 14 001 – zarządzanie środowiskowe, ISO 26 000 – odpowiedzialność społeczna, ISO 31 000 – zarządzanie ryzykiem, ISO/IEC 27 001 – bezpieczeństwo informacji, ISO 13 485 – wyroby medyczne, ISO/TS 16 949 – jakość w branży motoryzacyjnej.

Norma ISO 9001 zawiera uniwersalne wymagania dla systemu zarządzania jakością mającego zastosowanie w każdej organizacji, niezależnie od jej wielkości i rodzaju. Wymagania ISO 9001 są fundamentem do rozwoju wielu innych systemów zarządzania np. ISO 14 001, ISO 50 001, ISO/IEC 27 001, ISO 22 000 czy ISO/TS 16 949.

Certyfikat ISO 9001, jest na tyle „elastyczny”, że jego wartość możemy dostrzec w wielu branżach, począwszy od administracji publicznej, edukacji, poprzez służbę zdrowia, handel, przemysł, transport, logistykę, turystykę i dalej chemię, kosmetyki, przemysł spożywczy, produkcję, budownictwo, elektrykę, energetykę czy telekomunikację. Podobnie ma się sprawa w przypadku normy ISO 14 001. Obecnie posiadanie certyfikowanego systemu ISO 9001 jest początkiem drogi do zintegrowania systemów, przy jednoczesnym uwzględnieniu takich aspektów jak ochrona środowiska, zarządzanie finansami, zarządzanie energią oraz bezpieczeństwem informacji (etc).

**Certyfikaty dla firm odpowiedzialnych za środowisko**

Obecnie standardem zdobywającym coraz większą popularność jest norma ISO 50 001, wdrażana przez organizacje, które mają wysoko rozwinięte poczucie odpowiedzialności ekologicznej. Przedsiębiorstwa te wdrażając ISO 50 001, wprowadzają wiele rozwiązań, które przyczyniają się do obniżenia zużycia energii, a co za tym idzie, przynosi to oszczędności

i zmniejszenie kosztów dla organizacji. Standard ISO 50 001 daje możliwość systematycznej optymalizacji wydajności energetycznej we wszystkich procesach zachodzących w organizacjach – bez względu na wielkość i rodzaj, co z kolei przekłada się na duże oszczędności przedsiębiorstw w skali roku. ISO 50 001 promuje większą efektywność w zarządzaniu energią. Nadmieniam, że ISO 50 001 jest bliska normie ISO 14 001 (zarządzanie środowiskiem), zatem nie ma obawy, że firmy, które mają już wdro-

żone i certyfikowane ISO 14 001 będą miały jakiegokolwiek trudności, by realizować wymagania ISO 50 001. W przypadku normy ISO 50 001 sektorami branżowymi najbardziej zainteresowanymi tą normą są głównie sektory administracji publicznej, budownictwa, produkcji, energetyki, telekomunikacji oraz przemysłu spożywczego.

**Dane klientów pod ochroną**

Kolejną bardzo istotną i cieszącą się dużą popularnością normą

jest ISO/IEC 27 001 – bezpieczeństwo informacji. Wdrożony i doskonalony system ISO/IEC 27 001 pokazuje klientom jak bardzo organizacja jest zaangażowana i zgodna z najlepszymi międzynarodowymi praktykami. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji w obecnej dobie Internetu daje swobodę rozwoju, wprowadzania inicjatyw oraz rozszerzania bazy klientów ze świadomością, że wszystkie informacje są bezpieczne. Dbanie o bezpieczeństwo informacji jest wymogiem formalno-prawnym, a wdrożenie i certyfikowanie normy ISO/IEC 27 001 dodatkowo warunkuje zaufanie klientów. Norma ISO/IEC 27 001 porusza obszary bezpieczeństwa fizycznego, osobowego, teleinformatycznego oraz prawnego. Ze względu na kompleksowe podejście do tematu, norma może być podstawą budowy Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) w organizacjach małych, jak i wielkich koncernach z różnych sektorów branżowych. W przypadku systemu opartego o wymagania normy ISO/IEC 27 001, największe korzyści związane z wdrożeniem i certyfikacją SZBI występują w branżach związanych z administracją, szkolnictwem, medycyną, handlem, przemysłem, telekomunikacją oraz działalnością ochroniarską.

*Autorka jest menedżerem ds. Certyfikacji w Polskim Centrum Certyfikacji Sp. z o.o.*



## Pomagamy w prowadzeniu bezpiecznego biznesu

**Certyfikat Wiarygodności Biznesowej Bisnode Polska jest doskonałym narzędziem promocji i marketingu dla certyfikowanej firmy. Pomaga w kreowaniu pozytywnego wizerunku na rynku. Stanowi gwarancję rzetelności i wiarygodności przedsiębiorstwa, wzbudza zaufanie partnerów biznesowych i jest niepodważalnym argumentem w prowadzonych rozmowach z kontrahentami.**

**Tomasz Starzyk**



Stwierdzenie to znajduje swoje potwierdzenie w przeprowadzonym przez Bisnode w roku ubiegłym badaniu. W tym przedsiębiorcy w ponad 70 proc. za największą wartość Certyfikatu Wiarygodności Biznesowej nadawanego przez Bisnode Polska uznali to, że ten potwierdza ich wysoką kondycję. Równie ważny w ich opinii jest fakt nadania certyfikatu przez niezależną wywiadownię gospodarczą. Gwarantem jakości jest

marka Bisnode D&B. Znana i ceniona na świecie. Jednocześnie przyznali, że certyfikat podniósł prestiż postrzegania ich firmy na rynku. Pod tym podpisało się 2/3 ankietowanych przedsiębiorców. Warto podkreślić, że blisko połowa przyznała, że Certyfikat Wiarygodności Biznesowej ułatwia pozyskanie klientów, jednocześnie podkreślając zdecydowanie lepsze podejście dostawców do firmy po wyróżnieniu jej Certyfikatem Wiarygodności Biznesowej.

**Ocena kondycji finansowej**

Podstawą przyznania przedsiębiorstwu Certyfikatu Wiarygodności Biznesowej są twarde

dane finansowe. Ocena kondycji finansowej odbywa się na podstawie danych finansowych nie starszych niż dwa lata. Pod uwagę brane są wskaźniki płynności finansowej firmy, wysokość zadłużenia i rentowność. Dodatkowo na ocenę badanej firmy wpływ ma jej zdolność finansowa, poziom przeterminowanych płatności, zarejestrowane wnioski z sądów gospodarczych o upadłość lub postępowanie naprawcze, ogłoszenie upadłości, rozpoczęcie procesu likwidacji oraz negatywne sygnały prasowe. Dodatkowym kryterium, które jest brane pod uwagę są informacje o moralności płatniczej badanego podmiotu płynące z programu monitorowania przeterminowanych płatności Bisnode Polska.

**Spełniać określone kryteria**

Otrzymanie Certyfikatu to zaszczytne wyróżnienie, które

zdołać mogą wyłącznie firmy spełniające ściśle określone kryteria. Stwierdzenie to znajduje swoje potwierdzenie w twardej danych liczbowych, ponieważ zaledwie 1 proc. firm na polskim rynku znalazło się w gronie najbardziej wiarygodnych firm. Sam Certyfikat Wiarygodności Biznesowej jest grawerowanym dyplomem, który przyznawany jest wraz ze specjalnym potwierdzeniem na stronie internetowej. Daje gwarancję, że jego właściciel jest wiarygodnym kontrahentem, z którym warto nawiązywać kontakty handlowe. Wyróżnienie przyznawane przez Bisnode Polska honorowane jest na całym świecie i przyczynia się do zwiększenia atrakcyjności rynkowej firmy.

Informacje o przyznaniu Certyfikatu Wiarygodności Biznesowej od jesieni ubiegłego roku są szeroko publikowane m.in. na stro-

nie doradztwa biznesowego [www.verdict.pl](http://www.verdict.pl) oraz w serwisie internetowym Zumi.

Bisnode jest liderem branży informacji gospodarczej. Zatrudnia 2600 pracowników w 17 krajach europejskich. Nasze rozwiązania pomagają ponad 200 tys. firm maksymalizować sprzedaż, minimalizować ryzyko i podejmować trafne decyzje biznesowe. W Polsce jesteśmy obecni od 20 lat. Aktualnie 200 pracowników Bisnode Polska każdego dnia wspiera 5 tys. klientów w prowadzeniu bezpiecznego biznesu oraz docieraniu do nowych, wiarygodnych partnerów handlowych.

**Więcej informacji o Certyfikacie Wiarygodności Biznesowej znajdziesz na stronie: [www.bisnode.pl/cwb](http://www.bisnode.pl/cwb)**

*Autor jest ekspertem Bisnode Polska  
TEKST PROMOCYJNY*

## Szansa dla producentów wołowiny

Certyfikacja potwierdzająca jakość mięsa i procesu produkcji przekłada się na dodatkowy zysk. Producenci mogą proponować wyższe ceny, jeśli wołowina posiada certyfikat QMP (Quality Meat Program), który od 2008 roku jest oficjalnym znakiem jakości uznanym przez Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi. Niezależna jednostka certyfikująca sprawdza firmy co roku, co przekłada się na gwarancję wysokiej jakości mięsa. Jest to szczególnie ważne ze względu na rosnące ceny produkcji.

## Certyfikacja CAF

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji przyznało w styczniu Urzędowi Miasta i Gminy Zagórz Poświadczenie Skutecznego Użytkownika CAF. Wdrożenie tego certyfikatu przyczynia się do zwiększenia efektywności systemu zarządzania administracją oraz warunkuje ciągły rozwój. Na podstawie informacji o mocnych stronach systemu i tych, które należy poprawić pracownicy urzędu mogą podejmować decyzje, co przyczynia się do wprowadzenia różnych usprawnień.

## Jakość żywności ważna dla Polaków

Jak wynika z badań Ośrodka Ewaluacji Polacy coraz częściej zwracają uwagę na informacje na zawarte na opakowaniach produktów spożywczych, a konkretnie na to, czy dany produkt jest certyfikowany. 34 proc. Polaków przy zakupie bierze pod uwagę certyfikat, który potwierdza jakość produktu.

## Ekojakość

Branża budowlana stawia na ekologiczne materiały, technologie przyjazne środowisku oraz wydajne zarządzanie procesem realizacji projektu budowy. Dla inwestorów coraz ważniejsze jest uzyskanie eko certyfikatów. Zielone tereny wokół inwestycji mieszkaniowych są czynnikiem, który często przesądza o wyborze danej lokalizacji. Uzyskanie najpopularniejszych z nich tj. amerykańskiego LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) lub brytyjskiego BREEAM (Building Research Establishment's Environmental Assessment Method) sprawia, że wartość inwestycji jest wyższa.

## Inwestycja w Wielką Krokiew

Wielka Krokiew w Zakopanem wymaga prac modernizacyjnych, których łączny koszt szacowany jest na 5 mln złotych. Wszystko po to, aby uzyskać certyfikat, który pozwoli na organizację konkursu skoków w sercu Tatr. Bez certyfikatu przeprowadzenie konkursu w sezonie 2016-2017 jest niemożliwe i na tę chwilę Zakopane nie figuruje na liście organizatorów w projekcie kalendarza na następny sezon, który przedstawiła Międzynarodowej Federacji Narciarskiej (FIS).

## Znaczenie zielonych certyfikatów wzrośnie

Od 2005 na polskim rynku Urząd Regulacji Energetyki wydaje świadectwa pochodzenia energii z odnawialnych źródeł. Dotychczas na rynku była nadpodaż tych certyfikatów, to jed-

nak ma się zmienić dzięki nowelizacji ustawy o odnawialnych źródłach energii – kończy się m.in. wsparcie dla największych elektrowni wodnych, a co za tym idzie wzrosną ceny tych

certyfikatów. To oznacza, że w ciągu kilku lat staną się opłacalną formą inwestycji, w tej chwili (stan na styczeń 2016) notowania zielonych certyfikatów wynoszą ok. 120 za MWh.

Tekst promocyjny

# POLSKI RYNEK CERTYFIKACJI ROŚNIE W SIŁĘ



Z Moniką Mołdrzyk, dyrektorem działu promocji, koordynatorem projektów w firmie CBOK Sp. z o.o. Sp. K. rozmawiał Jakub Kowalski.

### Certyfikacja w obrocie gospodarczym to dziś konieczność czy moda?

W dzisiejszych czasach, certyfikacja obejmuje już nie tylko procesy produkcyjne, czy zarządzania, ale zaczyna dotyczyć też innych obszarów działalności gospodarczej. Certyfikacji podlega obecnie szeroko rozumiana jakość działań, usług, wyrobów, wiedza i umiejętności pracowników całej organizacji, a nawet służba zdrowia, czy szkolnictwo wyższe. W przypadku funkcjonowania jednolitego rynku Unii Europejskiej, ustanowiony został szereg dyrektyw, które zawierają pewne podstawowe wymagania. Dotyczą one oczywiście głównie bezpieczeństwa produktów, czy usług. Europejski Komitet Normalizacji ustanowił szereg norm regulujących wymagania w zakresie certyfikacji zarówno na płaszczyźnie kontrolowanej przepisami prawa, jak i w dobrowolnym zakresie. Stąd płynnie wniosek, że certyfikacja przestała być chwilową modą, a stała się już koniecznością.

### Jak wygląda rynek certyfikacji w Polsce i jaka jest jego struktura? Czym powinniśmy kierować przy wyborze jednostki certyfikującej?

Rynek certyfikacji w Polsce jest stosunkowo młody, ale ciągle dynamicznie się rozwija. Na całym świecie istnieje ponad 200 jednostek certyfikujących. Do najpopularniejszych certyfikatów zdecydowanie należą te, które potwierdzają zgodność systemów jakości z wytycznymi normy ISO serii 9000. Żeby jednak móc wydać taki certyfikat, trzeba oczywiście być zrzeszonym w organizacji IQNet, czyli Międzynarodowej Sieci Jednostek Certyfikujących. Na rynku istnieje jednak wiele certyfikatów, które są o wiele bardziej cenne z punktu widzenia klientów, czy kontrahentów. Mowa oczywiście o tych certyfikatach, które świadczą o jakości wykonywanych usług, czy produktów, tak jak Certyfikat „Firma Godna Zaufania”. Polscy przedsiębiorcy, w odróżnieniu od europejskich menadżerów, jako podstawowe kryterium wyboru organiza-

cji certyfikującej postrzegają niestety bardzo często cenę takiej usługi oraz koszty wiążące się z jego utrzymaniem w przyszłości. Na szczęście taka postawa właścicieli firm ulega powoli zmianie. Polskie podejście różni się od większości krajów Unii Europejskiej, gdzie właściciele spółek skupiają się głównie na doborze jednostki certyfikującej pod względem specjalizacji danej branży, czy wiedzy w konkretnym obszarze tematycznym. Jednakże zarówno w Polsce, jak i zagranicą duże znaczenie dla przedsiębiorców ma również prestiż i marka samego certyfikatu, co dobrze wróży na przyszłość. Prognozy są na szczęście bardzo optymistyczne. Polski rynek certyfikacji będzie nadal się rozwijał, co jest zgodne z globalnie rosnącym trendem w tym obszarze.

### Czym jest Certyfikat „Firma Godna Zaufania”?

Certyfikat „Firma Godna Zaufania” został wdrożony po raz pierwszy w 2013 roku przez firmę CBOK Sp. z o.o. Sp. K. Jego celem jest zapewnienie klientom dostępu do zbioru firm, które zasługują na wyróżnienie ze względu na wysoką jakość świadczonych usług oraz stosowanie szeroko rozumianych zasad etyki w prowadzeniu działalności gospodarczej. Bardzo istotne jest, że przedsiębiorstwa wyróżnione Certyfikatem „Firma Godna Zaufania” mogą pochwalić się nienaganną opinią wśród klientów i kontrahentów, a co się z tym wiąże rzetelnością świadczonych usług. W 2014 roku Certyfikat został wprowadzony także poza granicami naszego kraju, osiągając tym samym wymiar europejski. Certyfikacja odbywa się m.in. w krajach takich jak Czechy, Słowacja, Węgry czy Bułgaria.

### Jakie korzyści płyną dla firm z faktu posiadania Certyfikatu „Firma Godna Zaufania”?

Głównym celem Certyfikatu „Firma Godna Zaufania”, oprócz potwierdzenia nienagannej jakości usług czy produktów firmy, jest wykreowanie jej pozytywnego wizerunku. Co więcej, dokument wzbudza zaufanie potencjalnych klientów przedsiębiorstwa, umacnia jego wiarygodność w oczach partnerów biznesowych, a także wyróżnia firmę na tle konkurencji. Certyfikat „Firma Godna Zaufania” to wartościowy dokument, który stanowi skuteczne narzędzie promocyjne firmy i wspiera jej rozwój, ponieważ systematyczne przystępowanie do procesu certyfikacji i odpowiednie zarządzanie jego wynikiem ma pozytywny wpływ na rozwój przedsiębiorstwa.

### Kto może liczyć na Państwa Certyfikat? Jakie kryteria muszą spełniać wyróżniane firmy?

W trakcie procesu certyfikacji nasze autorskie oprogramowanie bada, czy dana firma posiada jakiegokolwiek negatywne opinie w sieci, czego dokonuje na podstawie tzw. współczynnika negatywnych opinii. W celu pozytywnego przejścia procesu certyfikacji, oprogramowanie musi wykazać, że badane przedsiębiorstwo może pochwalić się nienaganną opinią wśród klientów i partnerów biznesowych, którzy nie wypowiedzieli się nieprzychylnie na jego temat w Internecie. Warto zaznaczyć, że Certyfikat „Firma Godna Zaufania” opiera się jedynie na negatywnych komentarzach, ponieważ te są najbardziej wiarygodne, a ich brak w sposób oczywisty świadczy o najwyższej jakości świadczonych usług. W chwili obecnej Certyfikat ten w Polsce posiada już 43 700 firm, a w całej Europie ponad 125 tys. przedsiębiorstw.

