

**ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА
ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КВАЛИФИЦИРАНА УСЛУГА ЗА
ИМЕЙЛ ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА**

СЪДЪРЖАНИЕ

1	ВЪВЕДЕНИЕ.....	5
1.1	ПРЕГЛЕД.....	5
1.1.1	НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ.....	7
1.2	ИМЕ И ИДЕНТИФИКАТОР НА ДОКУМЕНТА.....	8
1.3	УЧАСТНИЦИ В ИНФРАСТРУКТУРАТА.....	9
1.3.1	РЕГИСТРИРАЩ ОРГАН.....	9
1.3.2	ПОТРЕБИТЕЛИ.....	9
1.3.3	ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ.....	9
1.3.4	ДРУГИ УЧАСТНИЦИ.....	9
1.4	ПРИЛОЖЕНИЕ НА ЕЛЕКТРОННА ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА.....	9
1.5	УПРАВЛЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА.....	10
1.5.1	ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЯВАЩА ПОЛИТИКАТА.....	10
1.5.2	ЛИЦЕ ЗА КОНТАКТ.....	10
1.6	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	11
1.6.1	ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	11
1.6.2	СЪКРАЩЕНИЯ.....	13
2	ОТГОВОРНОСТ ЗА ПУБЛИКУВАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ.....	14
3	ИДЕНТИФИКАЦИЯ И УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ/ИДЕНТИЧНОСТ.....	15
3.1	ИМЕНА.....	15
3.2	ПЪРВОНАЧАЛНА ПРОВЕРКА НА САМОЛИЧНОСТ/ИДЕНТИЧНОСТ.....	15
3.2.1	УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ.....	15
3.2.2	УСТАНОВЯВАНЕ НА ИДЕНТИЧНОСТ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ.....	15
3.2.3	УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ, УПЪЛНОМОЩЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ.....	15
3.3	АВТЕНТИФИКАЦИЯ.....	15
4	ПРОЦЕС НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА.....	16
4.1	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ КВАЛИФИЦИРАНАТА УСЛУГА ЗА ИМЕЙЛ ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА.....	16
4.2	ОПИСАНИЕ НА ТЕХНОЛОГИЯТА.....	17
4.3	ЛОГИЧЕСКИ МОДЕЛ НА ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КВАЛИФИЦИРАНА УСЛУГА ЗА ИМЕЙЛ ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА:.....	18
4.4	ОПЕРАТИВЕН ПРОЦЕС НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА.....	20
4.5	РЕМ ИНТЕРФЕЙСИ.....	23
4.5.1	МОДЕЛ НА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ИНТЕРФЕЙСИТЕ НА REMS.....	24
4.5.2	ВИДОВЕ ИНТЕРФЕЙСИ НА REMS.....	24
4.6	ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗПРАЩАЧ/ПОЛУЧАТЕЛ.....	26
4.6.1	ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗПРАЩАЧ.....	26
4.6.2	ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ПОЛУЧАТЕЛ.....	26
4.7	СЪДАВАНЕ НА ДОКАЗАТЕЛСТВА.....	26
4.7.1	ДОКАЗАТЕЛСТВА, СВЪРЗАНИ С ИЗПРАЩАЧА (S-REMS).....	26
4.7.2	ДОКАЗАТЕЛСТВА, СВЪРЗАНИ С ПОЛУЧАТЕЛЯ (R-REMS).....	27
4.7.3	ДОКАЗАТЕЛСТВА СВЪРЗАНИ С ДОСТАВКАТА.....	28
4.8	ЗАЩИТА НА ПРЕДАВАНИТЕ ДАННИ СРЕЩУ РИСК ОТ ЗАГУБА, КРАЖБА, ПОВРЕДА ИЛИ НЕПОЗВОЛЕНИ ИЗМЕНЕНИЯ.....	30
4.9	КРАЙ НА АБОНАМЕНТА НА УСЛУГАТА.....	30
4.10	ДОВЕРИТЕЛНО СЪХРАНЕНИЕ НА ЧАСТЕН КЛЮЧ (ЕСКРОУ).....	30

5	КОНТРОЛ НА ФИЗИЧЕСКАТА И ОРГАНИЗАЦИОННА СИГУРНОСТ	30
5.1	ФИЗИЧЕСКИ КОНТРОЛИ ЗА СИГУРНОСТ	30
5.1.1	ПОМЕЩЕНИЯ И КОНСТРУКЦИЯ НА ПОМЕЩЕНИЯТА.....	30
5.1.2	ФИЗИЧЕСКИ ДОСТЪП.....	30
5.1.3	КОНТРОЛ НА ДОСТЪПА	31
5.2	УПРАВЛЕНИЕ НА ИНЦИДЕНТИ	31
5.3	КОНТРОЛ НА ПЕРСОНАЛА	31
5.4	ПРОЦЕДУРА ЗА ОДИТ	31
5.5	АРХИВИРАНЕ	31
5.5.1	СЪХРАНЕНИЕ НА НОСИТЕЛИ НА ДАННИ	31
5.5.2	ИЗХВЪРЛЯНЕ НА ОТПАДЪЦИ.....	32
5.5.3	УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИ	32
5.5.4	ЗАПИСИ НА СЪБИТИЯ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ЖУРНАЛИ	32
5.6	СМЯНА НА КЛЮЧОВЕ.....	32
5.7	КОМПРОМИТИРАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ ПРИ БЕДСТВИЯ.....	33
5.7.1	ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА ДЕЙНОСТТА.....	33
6	КОНТРОЛИ НА ТЕХНИЧЕСКА СИГУРНОСТ	33
6.1	ГЕНЕРИРАНЕ И ИНСТАЛИРАНЕ НА КЛЮЧОВИ ДВОЙКИ	33
6.2	ЗАЩИТА НА ЧАСТНИ КЛЮЧОВЕ И НА КРИПТОГРАФСКИЯ МОДУЛ.....	33
6.3	ДРУГИ АСПЕКТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА КЛЮЧОВИТЕ ДВОЙКИ	34
6.4	ДАННИ ЗА АКТИВИРАНЕ.....	34
6.5	КОМПЮТЪРНА СИГУРНОСТ	35
6.6	СИГУРНОСТ НА ЖИЗНЕНИЯ ЦИКЪЛ НА ТЕХНОЛОГИЧНАТА СИСТЕМА.....	35
6.6.1	ОЦЕНКА НА УЯЗВИМОСТТА НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА	35
6.7	МРЕЖОВА СИГУРНОСТ	35
6.8	ПЕЧАТ ЗА ВРЕМЕ	35
7	ПРОФИЛИ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ, CRL И OCSP	36
7.1	ПРОФИЛ НА БАЗОВ УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН „EVROTRUST RSA ROOT“	36
7.2	ПРОФИЛ НА УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН („EVROTRUST SERVICES CA“).....	36
7.3	ПРОФИЛ НА УСЛУГА ЗА ВАЛИДИРАНЕ НА СТАТУС НА УДОСТОВЕРЕНИЯ (EVROTRUST SERVICES VA)	36
7.4	ПРОФИЛ НА СПИСЪКА СЪС СПРЕНИ И ПРЕКРАТЕНИ УДОСТОВЕРЕНИЯ (CRL)	36
7.5	ПРОФИЛ НА „EVROTRUST QERDS SU“	36
7.6	ПРОФИЛ НА „EVROTRUST QREMS SU“	36
8	ОДИТ НА СЪОТВЕТСТВИЕТО И ДРУГА ОЦЕНКА	39
9	ДРУГИ БИЗНЕС И ПРАВНИ ВЪПРОСИ	39
9.1	ЦЕНИ.....	39
9.2	ФИНАНСОВА ОТГОВОРНОСТ	39
9.3	НЕПРИКОСНОВЕНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ.....	40
9.4	ПРАВАТА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ	41
9.5	ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ.....	41
9.5.1	ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ НА ЕВРОТЪРЪСТ	41
9.5.2	ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ НА РЕГИСТРИРАЩИЯ ОРГАН	43
9.5.3	ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (ИЗПРАЩАЧИ И ПОЛУЧАТЕЛИ)	44
9.6	ОСВОБОЖДАВАНЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ	44
9.7	ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА	45
9.8	ЗАСТРАХОВКА	45

9.9	СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА.....	45
9.10	ИНДИВИДУАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ И СЪОБЩЕНИЯ С УЧАСТНИЦИТЕ	45
9.11	ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОЛИКИТА И ПРАКТИКАТА.....	46
9.12	РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ	46
9.13	ПРИЛОЖИМО ПРАВО.....	46
9.14	СЪОТВЕТСТВИЕ С ПРИЛОЖИМОТО ПРАВО	46
9.15	ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.....	47
9.16	ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ.....	47

1 ВЪВЕДЕНИЕ

„Евротръст Технолъджис“ АД (Евротръст) е квалифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, осъществяващ дейност съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 г. на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (Регламент (ЕС) № 910/2014 г.) и Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и като такъв той е вписан в доверителния списък на европейските доставчици на удостоверителни услуги (<https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/BG>), както и в регистъра на българските доставчици на удостоверителни услуги, поддържан от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) (http://crc.bg/files/_bg/Register_site_bg_30092017_Last_LAST.pdf).

Евротръст предоставя на своите потребители високо надеждна и сигурна квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща в съответствие с чл. 44 на Регламент (ЕС) № 910/2014 г.

1.1 ПРЕГЛЕД

„Политика и практика при предоставяне на услуга за квалифицирана електронна препоръчана поща“ (Политика и Практика) е документ, който описва общите правила и норми, прилагани от „Евротръст Технолъджис“ АД (Евротръст) при предоставяне на квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща (QREMS). Документът се отнася за удостоверителна услуга на Евротръст, съгласно чл. 44 на Регламент (ЕС) № 910/2014 г., и в съответствие с приложимото законодателство в Република България.

Услугата за електронната препоръчана поща (ERDS) осигурява сигурна и надеждна доставка на електронни съобщения между страните и представя доказателства за процеса на доставка. Доказателствата могат да се разглеждат като декларации от доверена страна, в частност Евротръст, че конкретно събитие, свързано с процеса на доставка (изпращане, препращане, предаване, отказване на съобщение и т.н.) се случва в точно определен момент. Доказателството може да бъде незабавно предадено (заедно със съобщението или

отделно) или може да бъде съхранявано в хранилището на Евротръст за по-късен достъп. Евротръст създава доказателства като цифрово подписани данни.

Политика и практика при предоставяне на услуга за квалифицирана електронна препоръчана поща (QERDS) съдържа общите понятия и изисквания, които се прилагат и за Политика и практика при предоставяне на QREMS. Настоящият документ за QREMS препраща към необходимите разпоредби и специфични изисквания, описани в Политика и практика за QERDS и включва допълнителните изисквания, които се отнасят единствено за QREMS.

Регламент (ЕС) № 910/2014 г. предоставя правна рамка за улесняване на трансграничното сътрудничество за признаване в Европейския съюз (ЕС) на съществуващите национални правни системи, свързани с услугата за електронна препоръчана поща. Рамката на стандартите за ERDS има за цел да покрие общите и признати в световен мащаб изисквания за електронна препоръчана поща предоставена по сигурен и надежден начин, независимо от приложимата законодателна рамка.

Настоящият документ определя общо приложимите изисквания към дейността на Евротръст в качеството му на квалифициран доставчик на имейл препоръчана поща (QREMSP). Политиката урежда разпоредбите, отнасящи се до персонала на дружеството (компетенции, отговорности, оправомощаване и задължения в зависимост от ролята, която има всеки един служител).

QREMS е специфичен вид електронна препоръчана поща, която се основава на форматите, протоколите и механизмите, използвани в обикновените имейл съобщения. Евротръст, като доставчик на тази услуга отговаря на определен брой допълнителни изисквания застъпени в настоящия документ. Рамката на стандартите на QREMS има за цел да покрие общите и признати в световен мащаб изисквания за сигурна и надеждна електронна препоръчана поща.

Евротръст извършва сигурна първоначална идентификация на получателя и изпращача и защита срещу загуба, кражба, повреда или неразрешена промяна на предаваните данни, с което гарантира целостта на потребителското съдържание.

Запознаването с целите и ролята на Политиката и практиката е особено важно за потребителите на Евротръст от гледна точка на приложимостта на тази услуга.

Отношенията между Евротръст и потребителите се уреждат с Договор.

Настоящият документ е в съответствие със стандарта ETSI EN 319 531 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) Policy and security requirements for Registered Electronic Mail Service Providers.

Политиката е публичен документ. Той може да бъде променян по всяко време от Евротръст, като всяка нова редакция се одобрява от Съвета на директорите и се съобщава на заинтересованите лица чрез интернет сайта на дружеството (<https://www.evrotrust.com>).

1.1.1 НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ

Политиката и практиката е съобразена със следните нормативни документи, стандарти и препоръки:

- Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC;
- ETSI EN 319 401 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers;
- ETSI EN 319 411-1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General Requirements;
- ETSI EN 319 411-2 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates. Requirements for trust service providers issuing EU qualified certificates;
- ETSI EN 319 421 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Electronic Time-Stamps;
- ETSI EN 319 522-1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services Part 1 Framework and Architecture;
- ETSI EN 319 522-2 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services Part 2 Semantic Contents;
- ETSI EN 319 522-3 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services Part 3: Formats;
- ETSI EN 319 522-4-1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services Part 4-1 Message delivery bindings;
- ETSI EN 319 522-4-2 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic

Registered Delivery Services Part 4-2 Evidence and identification bindings;

- ETSI EN 319 522-4-3 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic

Registered Delivery Services Part 4-3 Capability and requirements bindings;

➤ EN 319 532 Part 1 Registered Electronic Mail (REM) Services. Framework and Architecture;

- EN 319 532 Part 2 Registered Electronic Mail (REM) Services. Semantic Contents;

- EN 319 532 Part 3 Registered Electronic Mail (REM) Services. Formats;

- EN 319 532 Part 4 Registered Electronic Mail (REM) Services. Interoperability profiles;

➤ ETSI EN 319 521 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers;

➤ ETSI EN 319 531 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) Policy and security requirements for Registered Electronic Mail Service Providers;

1.2 ИМЕ И ИДЕНТИФИКАТОР НА ДОКУМЕНТА

Настоящият документ е с пълно наименование „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“ и идентификатор:

Наименование на политика	Идентификатор на обект (OID)
QUALIFIED REGISTERED ELECTRONIC MAIL SERVICE POLICY AND PRACTICE	1.3.6.1.4.1.47272.2.10.2

Евротръст гарантира, че не променя при никакви обстоятелствата обектния идентификатор на настоящия документ, както и обектните идентификатори на политиките, практиките и другите рефериращи документи. Евротръст следва вътрешна процедура за управление на OID.

1.3 УЧАСТНИЦИ В ИНФРАСТРУКТУРАТА

1.3.1 РЕГИСТРИРАЩ ОРГАН

Описание на Регистриращия орган има в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

1.3.2 ПОТРЕБИТЕЛИ

Описание на потребителите има в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

1.3.3 ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ

Описание на доверяващите се страни има в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

1.3.4 ДРУГИ УЧАСТНИЦИ

Евротръст запазва право при необходимост да сключва договори с външни лица за предоставяне на определени удостоверителни услуги. В предоставянето на услугата няма външни организации.

1.4 ПРИЛОЖЕНИЕ НА ЕЛЕКТРОННА ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА

Имейл препоръчаната поща (REM) е специфичен вид електронна препоръчана поща, която се основава на форматите, протоколите и механизмите, използвани в обикновените имейл съобщения. Регламент (ЕС) № 910/2014 г. определя квалифицирана електронна услуга за препоръчана поща (QERDS), която е специфичен тип ERDS и където услугата и нейният доставчик трябва да отговарят на определен брой допълнителни изисквания.

Квалифицираната услуга за имейл препоръчана поща (QREMS) позволява изпращане и/или получаване на пратка, която съдържа потребителско съдържание (например: електронни документи), свързани с нея или с нейния транспорт метаданни и REMS доказателства за този процес. Тази услуга е удобен инструмент за бърза и надеждна доставка на информация. Евротръст осигурява сигурност и защитеност на комуникацията с удостоверяване на времето на изпращане на потребителско съдържание от изпращача и удостоверяване на времето на получаване на потребителско съдържание от получателя, както и доказателства за комуникацията, които гарантират автентичност на обменените пратки. Доказателствата могат да бъдат незабавно предавани (заедно със потребителско съдържание или отделно) или могат да бъдат съхранявани в хранилището на Евротръст за по-късен достъп.

Услугата е предназначена за физически и юридически лица, за администрации, за лица, осъществяващи публични функции и за организации, предоставящи обществени услуги.

1.5 УПРАВЛЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА

1.5.1 ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЯВАЩА ПОЛИТИКАТА

Евротръст отговаря за управлението на настоящата Политика и практиката. Има създадена организация за преразглеждане на документите и своевременно актуализиране.

Всяка версия на Политиката и практиката е в сила до момента на одобрение и публикуване на нова версия. Всяка нова версия се разработва от служители на Евротръст и след одобрение от Борда на директорите на Евротръст се публикува на страницата на Евротръст в интернет: <https://www.evrotrust.com/landing/en/a/tsp-documents>.

Потребителите са длъжни да се съобразяват само с валидната версия на Политика и практика към момента на ползване на услугите на Евротръст.

1.5.2 ЛИЦЕ ЗА КОНТАКТ

Контактното лице за управление на документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“ е изпълнителният директор на Евротръст.

Допълнителна информация може да бъде получена на следния адрес:

„Евротръст Технолъджис“ АД

1766 София

бул. „Околовръстен път“ № 251 Г

„ММ Бизнес център“, ет. 5

Телефон за контакт: + 359 2 971 44 61 – информация/регистриращ орган/техническа
поддръжка

Уебсайт: <http://www.evrotrust.com>

Адрес на електронна поща: info@evrotrust.com

1.6 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.6.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Квалифициран доставчик на услуга за имейл препоръчана поща (Qualified Registered Electronic Mail Services Provider/QREMSP) – квалифициран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, който предоставя услуга за имейл препоръчана поща, в съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014 г.;

Услуга за електронна препоръчана поща (Electronic Registered Delivery Service (ERDS))

- електронна услуга, която дава възможност за предаване на данни между изпращач и получател по електронен път и предоставя доказателства, свързани с обработката на предадените данни, включително доказателство за изпращането и получаването на данните, и която защитава предадените данни срещу риск от загуба, кражба, щети или всякакви неразрешени промени;

ERDS доказателства (ERDS evidence) - данни, генерирани от услуга за електронна препоръчана поща, които имат за цел да докажат, че дадено събитие се е случило в точно определен период от време;

ERDS метаданни за предаване (ERDS handover metadata) - данни, свързани с потребителското съдържание, генерирано от електронната препоръчана поща и предавани

на агента/ERD на получателя;

ERDS уведомление/обратна разписка - ERD съобщение, което съдържа доказателства за ERDS и някои метаданни;

Доставка - действие, при което потребителското съдържание на изпращача успешно пресича границата с потребителския агент/приложение на получателя;

REMS пратка - структура от данни, която съдържа потребителско съдържание, REMS метаданни и/или REMS доказателства;

REM метаданни за предаване - данни, свързани с потребителското съдържание, генерирано от REMS и предадени на потребителския агент;

Услуга за имейл препоръчана поща (Registered Electronic Mail Service (REMS)) - услуга, която позволява предаването на данни между лица по електронен път, предоставя доказателство във връзка с обработката на предаваните данни, включително доказателство за изпращането и получаването на данните, и защитава предаваните данни срещу риск от загуба, кражба, повреда или непозволенни изменения;

Квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща (Qualified Registered Electronic Mail Service/QREMS) - услуга за имейл препоръчана поща, която отговаря на изискванията, предвидени в чл. 44 на Регламент (ЕС) № 910/2014 г.;

REMS доказателства - данни, генерирани в рамките на услуга за имейл препоръчана поща, които имат за цел да докажат, че в даден момент е настъпило определено събитие;

Съхранение и препращане (S&F) - стил на работа на REMS (REM Store and Forward) на Евротръст, при който потребителското съдържание създадено и изпратено от изпращача се предава на получателя без да се изисква изрично потвърждение от получателя; След като изпращача изпрати съдържанието, от получателя не се изисква друго действие освен

идентификация и автентификация. За тази цел съдържанието на потребителя се съхранява в системата на получателя.

Потребителско съдържание - оригинални данни, създадени от изпращача, които трябва да бъдат доставени на получателя. То може да се състои от един или повече файлове. Тялото на имейл съобщението и всички прикачени файлове, ако има такива, се считат за потребителско съдържание.

Потребителски агент (UA/User Agent) - потребителски агент/приложение. Представява система, състояща се от софтуерни и/или хардуерни компоненти, чрез които изпращача/получателя участва в обмена на данни с доставчиците на имейл препоръчана поща;

Получател (Recipient) - физическо или юридическо лице, до което се адресира потребителско съдържание;

Изпращач (Sender) - физическо или юридическо лице, което предоставя потребителско съдържание;

Интерфейс (interface) - в случая се разбира потребителски интерфейс, който представлява споделена граница между два разделни компютърни компонента, обменящи информация и посредством, който се осигурява достъп до ресурси.

1.6.2 СЪКРАЩЕНИЯ

ЗЕДЕУУ - Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;

КДУУ - квалифициран доставчик на удостоверителни услуги;

ERDS (Electronic Registered Delivery Services) - електронна препоръчана поща

QERDS - квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща;

REM (Registered Electronic Mail) - имейл препоръчана поща;

REMS (Registered Electronic Mail Service) - услуга за електронна препоръчана поща;

QREMS (Qualified Registered Electronic Mail Service) – квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща;

QERDSP – квалифициран доставчик на услуга за електронна препоръчана поща;

QREMSP (Qualified Registered Electronic Mail Service Provider) – квалифициран доставчик на услуга за имейл препоръчана поща;

UA (user agent) – потребителски агент/приложение;

S&F (Store and Forward) - съхранение и препращане;

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) - интернет стандарт за пренос на електронна поща;

IMAP (Internet Message Access Protocol) - интернет протокол за достъп до съобщения;

TLS (Transport Layer Security) – криптографски протокол, който осигурява сигурност на комуникацията по интернет.

2 ОТГОВОРНОСТ ЗА ПУБЛИКУВАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ

Публичният регистър е достъпен на адрес: <https://www.evrotrust.com/>.

Евротръст публикува на уебсайта си съобщения, свързани с неговата дейност и всички важни документи от интерес за потребителите и доверяващите се страни.

Потребителите и доверяващите се страни се информират, относно Политиката и практиката и Общите условия за предоставяне на услугата за имейл препоръчана поща преди сключване на договор. Документацията, включваща Политика и практика, споразумения, образци, доклади от одити и др. се публикува на страницата на Евротръст в интернет незабавно при всяка актуализация. Оперативните удостоверения на удостоверяващия орган се публикуват незабавно при всяко издаване на нови удостоверения.

Евротръст предлага услуги, свързани с достъпа до информацията съхранявана в хранилището (публичния регистър), като осигурява HTTP/HTTPS базиран достъп до нея. Информацията, публикувана в хранилището на Евротръст, е достъпна постоянно (24/7/365), освен в случаите на събития, извън контрола на Евротръст.

3 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ/ИДЕНТИЧНОСТ

3.1 ИМЕНА

Изискванията, които Евротръст прилага относно видовете имена са описани в т.3.1 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверявателни услуги“.

3.2 ПЪРВОНАЧАЛНА ПРОВЕРКА НА САМОЛИЧНОСТ/ИДЕНТИЧНОСТ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

3.2.1 УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

3.2.2 УСТАНОВЯВАНЕ НА ИДЕНТИЧНОСТ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

3.2.3 УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ, УПЪЛНОМОЩЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

3.3 АВТЕНТИФИКАЦИЯ

Ако се налага извършване на повторна заявка за ползване на услугата, в този случай не се извършва първоначална идентификация, а само проверка на актуалността на данните

за самоличност/идентичност. Потребителят използва QREMS след като се автентифицира. В зависимост от използвания потребителски агент/програма (UA), през които изпращачът и получателят комуникират със системата за електронна препоръчана поща, те се автентифицират както следва:

1. Ако използват клиент за електронна поща (напр. Mozilla Thunderbird), автентификацията се осъществява чрез използване двойка криптографски ключове с приложено към тях удостоверение за усъвършенстван/квалифициран електронен подпис/печат, които се генерират и издават в съответствие с политиките и практиките на Евротръст за предоставяне на квалифицирани удостоверения за квалифициран/усъвършенстван електронен подпис/печат.

2. Ако лицето използва уеб интерфейс за достъп до електронна поща, за целите на автентификацията се използва отново двойка криптографски ключове с приложено към тях удостоверение за усъвършенстван/квалифициран електронен подпис/печат, които се генерират и издават в съответствие с политиките и практиките на Евротръст за предоставяне на квалифицирани удостоверения за квалифициран/усъвършенстван електронен подпис/печат.

Освен описаните начини за автентификация, Евротръст прилага допълнителни механизми с цел постигане на максимална сигурност и защита на процеса.

4 ПРОЦЕС НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

4.1 ИЗИСКВАНИЯ КЪМ КВАЛИФИЦИРАНАТА УСЛУГА ЗА ИМЕЙЛ ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА

QREMS позволява прехвърляне на потребителско съдържание между изпращач и получател – потребители на Евротръст. Тази услуга предоставя доказателства за интегритета и времето на предадените данни, включително доказателства за изпращането и получаването им. Услугата защитава данните от загуба, кражба, нарушение на целостта им или неразрешена промяна и отговаря на изискванията на QERDS съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 г.

Услугата за QREMS, предоставена от Евротръст, отговаря на следните изисквания:

- Евротръст гарантира идентификацията на изпращача;

- Евротръст гарантира идентификацията на получателя преди доставянето на данните (пратката/потребителското съдържание);
- Изпращането и получаването на потребителско съдържание е обезпечено чрез доказателства, подписани с усъвършенстван електронен печат на Евротръст по начин, който изключва всякаква възможност за незабелязана промяна в потребителско съдържание;
 - всяка промяна на данните, необходима за целите на изпращането или получаването на данните, се обозначава ясно за изпращача и за получателя на данните;
 - датата и часът на изпращане и получаване се посочват с квалифициран електронен времеви печат;
 - наличността, целостта и поверителността на потребителското съдържание е гарантирано от изпращането му до неговото приемане;
 - интегритета на потребителското съдържание е защитено когато се обменя между изпращача и получателя или между разпределените системни компоненти на услугата;
 - изпращачът задава предварително за какъв период от време системата за QREMS прави опити за доставяне на потребителското съдържание. Ако изпращача, не избере опция, то по подразбиране този срок е 3 дни;
 - QREMS използва квалифицирани услуги на КДУУ „Евротръст Технолъджис“ АД за издаване и управление на квалифицирани удостоверения (X.509) и квалифицирани удостоверения за време (Time Stamps);
 - цялата информация по предоставяне на QREMS се съхранява за период от 10 години, съобразен с националното законодателство на Република България (ЗЕДЕУУ).

4.2 ОПИСАНИЕ НА ТЕХНОЛОГИЯТА

QREMS използва технология, при която след първоначална идентификация на изпращача и текуща негова автентификация чрез използване на вписан имейл адрес в квалифицирано удостоверение за усъвършенстван електронен подпис, потребителското съдържание се приема от S-REMS по надеждно защитен и криптиран канал. В този момент S-REMS генерира необходимите доказателства с включени в тях данни за вида на събитието, включително дата, час, контролна/хеш сума на потребителското съдържание, като те са

електронно подписани от Удостоверяващия орган за QREMS и подпечатани с квалифициран времеви печат. При невъзможност за приемане от страна на S-REMS, системата автоматично генерира необходимите доказателства за отказа.

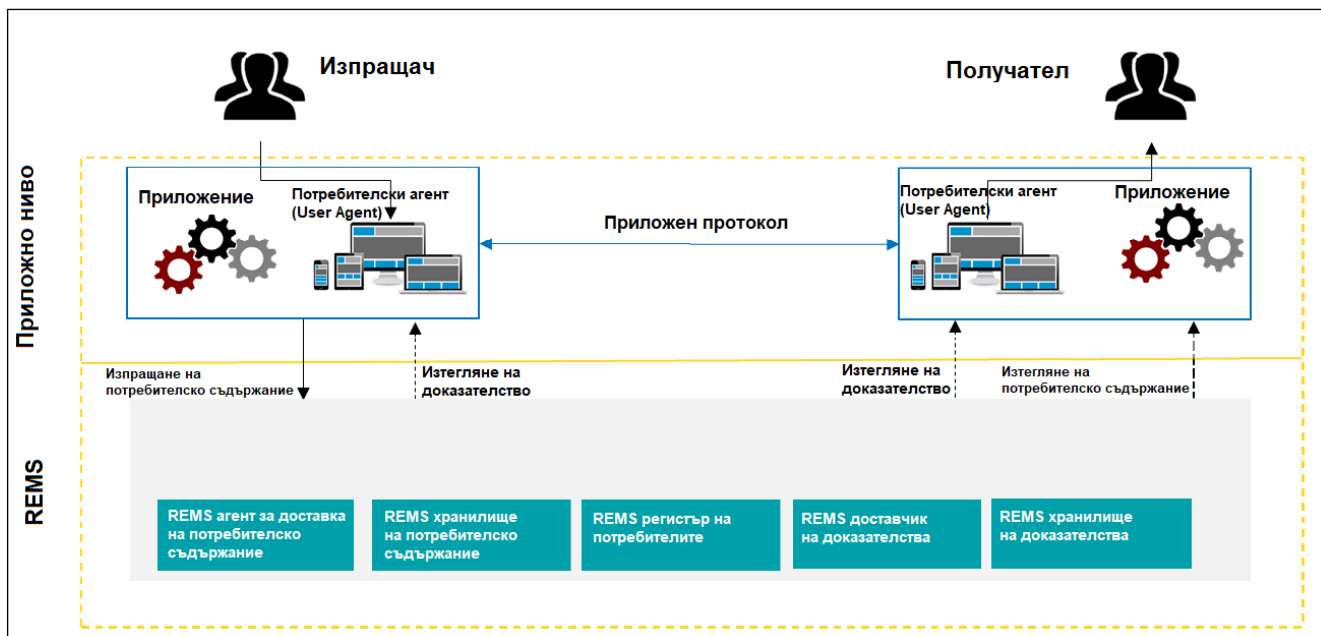
S-REMS надеждно прехвърля пратката към R-REMS. С постъпването на пратката в системата на получателя R-REMS се счита, че пратката е връчена. При това събитие автоматично се генерира необходимите доказателства с включени в тях данни за вида на събитието, включително дата, час, контролна/хеш сума на потребителското съдържание, които са електронно подписани от подписващия орган (QREMS SU, с обектен идентификатор: 1.3.6.1.4.1.47272.2.10.2) на QREMS. Подписващият орган използва удостоверение, издадено от удостоверяващ орган, който в случая е „Evrotrust Service CA“ с OID: 1.3.6.1.4.1.47272.2.14 в архитектурата на Евротръст. При невъзможност за доставка до R-REMS, отново системата автоматично генерира необходимите доказателства за това събитие.

4.3 ЛОГИЧЕСКИ МОДЕЛ НА ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КВАЛИФИЦИРАНА УСЛУГА ЗА ИМЕЙЛ ПРЕПОРЪЧАНА ПОЩА:

QREMS предоставя данни за събития, които се случват по време на предаването на потребителско съдържание (съобщения, документи, файлове и др. обекти) между страните, например доказателство, че данните са били изпратени от изпращача или че са доставени на получателя. Тези доказателства могат да се използват, за да се докаже пред трети лица и в съдебни производства, че размяната на потребителско съдържание е била извършена между конкретни страни в точен времеви момент, което се потвърждава с квалифициран времеви печат. Всички потребители на услугата (изпращачи и получатели) имат уникален идентификатор, който е вписан в REM съобщенията и доказателствата за ERDS. За REMS уникалният идентификатор на потребителите е имейл адрес, както се изисква от клауза 5 от ETSI EN 319 532-3.

Доказателството за QREMS е удостоверение, подписано с усъвършенстван електронен печат на доставчика от Удостоверяващия орган за квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща (Evrotrust Services CA). Доказателството съдържа информация, че конкретно събитие, свързано с процеса на предаване на данни между изпращача и

получателя, например успешно/неуспешно изпращане или успешно/неуспешно получаване на потребителско съдържание, както и точния момент, в който събитието се е случило. Доказателствата за QREMS могат да бъдат изтеглени от системата на изпращача/получателя. Евротръст съхранява всички доказателства за срок от 10 години в хранилище за по-късен достъп от заинтересованите страни.



QREMS се осъществява чрез използване на „потребителски агент“ - приложение, взаимодействащо директно с потребителя. Потребителските агенти/програми (User agent/UA), през които изпращачът и получателят комуникират със системата за имейл препоръчана поща са SMTP и IMAP клиенти, които поддържат TLS двустранна автентификация (например: Mozilla Thunderbird и др.).

В тези случаи клиентският софтуер използва стандартни имейл протоколи (SMTP/IMAP) за достъп до QREMS. Изпращачът и получателят имат уникален идентификатор, с който са посочени в REM пратки и доказателствата за REMS. За QREMS уникалният идентификатор на потребителите е имейл адрес, както се изисква от клауза 5 от ETSI EN 319 532-3. За целите на подаването на потребителско съдържание, определени метаданни се подават от изпращача на QREMS, напр. имейл адресът на един или няколко получателя, заявения стил на работа, опциите за доставка и др. Тези метаданни се предават с имейл пратката. Допълнителна спецификация на съдържанието и формата на метаданните е в съответствие

с ETSI EN 319 532-2 и ETSI EN 319 532-3.

Логическият модел, изобразен на фигурата, представя функционалността на QREMS в отделни компоненти, които се наричат „роли“. Общият модел QERDS важи и за QREMS. Описанието на елементите на ERDS е направено в Политика при предоставяне на QERDS (т. 4.2.1 от ETSI EN 319 522-1).

Компоненти на REMS, които отговарят на общите компоненти на ERDS:

Компоненти на REMS	Кореспондиращи компоненти на ERDS
REMS агент за доставка на потребителско съдържание	ERDS система за доставка на потребителско съдържание
REMS доставчик на доказателства	ERDS доставчик на доказателства
REMS хранилище на доказателства	ERDS хранилище на доказателства
REMS регистър на потребителите	ERDS регистър на потребителите

В допълнение към общите ERDS компоненти, REMS също така предоставя компонент за съхранение на REMS потребителско съдържание - REMS хранилище на потребителски съдържания. REMS съхранението на потребителско съдържание се разпределя между изпращачите и получателите и е достъпно за изтегляне.

REMS включва следните основни роли: REMS агент за доставка на потребителско съдържание, REMS потребителски съдържания и REMS доставчик на доказателства. В допълнение, REMS включва и хранилище за REMS доказателства и регистър на потребителите на REMS.

4.4 ОПЕРАТИВЕН ПРОЦЕС НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

Клиентите на Евротръст достъпват QREMS чрез използването на приложни програми/потребителски интерфейси (UA). Поддържаните потребителски интерфейси (UI) са:

Потребителски интерфейси (UA)	Начин на достъп до QREMS
Mozilla Thunderbird	Чрез използване на клиент за електронна поща

Mozilla Firefox	Чрез използване на уеб интерфейс за достъп до електронна поща
Microsoft Internet explorer	
Microsoft Edge	
Apple Safari	
Google Chrome	

Използването на услугата изисква осъществяването на първоначална идентификация на изпращача и получателя, която се осъществява отдалечено, чрез използване на мобилно приложение, или чрез лично явяване на лицата или техни представители пред някои от Регистриращите органи (РО) на Евротръст. Данните за изпращача и получателя, които Евротръст събира са лични данни, данни за контакт, данни от документ за самоличност и други.

QREMS предоставя възможност потребителите да изпращат и получават потребителско съдържание в MIME формат. QREMS предоставя възможност потребителите да изпращат потребителско съдържание през SMTP и да получават потребителско съдържание чрез IMAP.

Прилагат се изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 г. за QERDSP и за QERDS за потребителското съдържание, което се защитава с усъвършенстван електронен печат или подпис, издаден от Евротръст по такъв начин, че изключва възможността данните да се променят, без това да бъде открито. Датата и часът на изпращане, доставка и получаване на потребителското съдържание са отбелязани с квалифициран електронен времеви печат. Доказателството за изпращане и доказателството за получаване е свързано с потребителското съдържание с квалифициран електронен времеви печат. Доказателствата включват уникален идентификатор, който е имейл на физическото или юридическо лице.

Евротръст използва при предоставяне на QREMS принципа Send and Forget (S&F). В този процес потребителското съдържание, предоставено от изпращача, се предава на получателя без да се изисква неговото изрично съгласие. Системата на Евротръст дава възможност потребителското съдържание да остане на разположение на получателя за известен период. След като потребителското съдържание е изпратено, от получателя не се изисква друго действие освен автентификация.

Последователност от действия в стила на работа S&F, като за простота, случаите на

отказ не се разглеждат в тази последователност:



1. Изпращачът (потребителят) се автентифицира в QREMS чрез използване на вписан имейл адрес в квалифицирано удостоверение за усъвършенстван електронен подпис.

2. Изпращачът (потребителят) подготвя потребителското съдържание, посочва един или повече получатели и предоставя данните на QREMS.

3. QREMS следи събитието, в което е подадено потребителското съдържание. Системата създава доказателство за изпращане.

4. Изпращачът опционално има възможност да изтегли/изтегли доказателството за изпращане към REMS.

5. QREMS предава потребителското съдържание в системата на получателя. Тя също така съхранява допълнителна свързана информация/метаданни (например, самоличност на изпращача, точно време на подаване и т.н.) и данни за REMS (например, подаване на

доказателствата, получени в стъпка 3) заедно с потребителското съдържание.

6. QREMS следи дали потребителското съдържание е било предоставено на получателя и създава доказателства за доставка.

7. Изпращачът опционално има възможност да изтегли/изтегли доказателството за доставка от REMS.

8. Получателят (потребителя или системата) се автентифицира пред REMS, чрез използване на вписан имейл адрес в квалифицирано удостоверение за усъвършенстван електронен подпис.

9. Получателят (потребителя или системата) извлича потребителското съдържание и свързаните с него метаданните и/или доказателствата за REMS.

10. QREMS следи дали потребителското съдържание е връчено на получателя и създава доказателства за връчване.

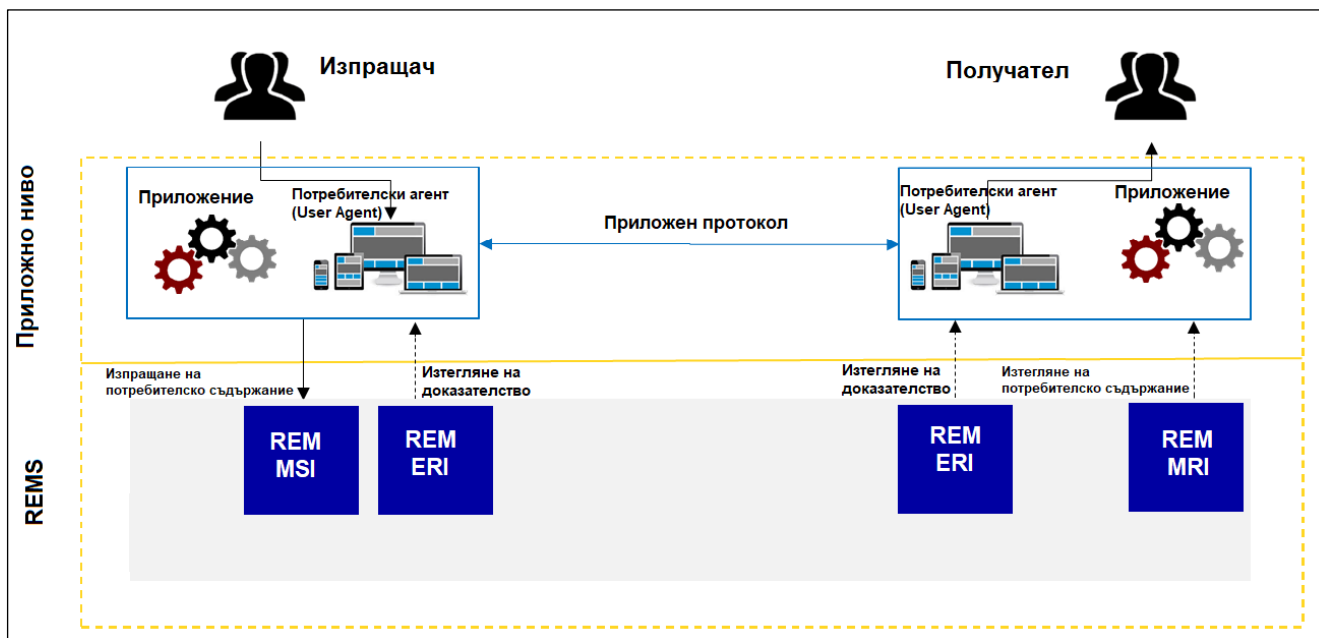
11. Доказателствата за връчване на съдържанието се изпраща обратно на изпращача.

Всички генерирани доказателства се съхраняват от QREMS за по-късно достъп при поискване.

4.5 REM ИНТЕРФЕЙСИ

По специфика REMS е специфичен тип ERDS, което дава възможност интерфейсите на ERD да се приложат за REM. Като се има предвид, че в ERDS транспортните механизми могат да варират, докато в REM са основно базирани на IMAP и SMTP стандарти, то REM интерфейсите представляват по-специфична структура.

4.5.1 МОДЕЛ НА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ИНТЕРФЕЙСИТЕ НА REMS



4.5.2 ВИДОВЕ ИНТЕРФЕЙСИ НА REMS

4.5.2.1 ИНТЕРФЕЙС ЗА ИЗПРАЩАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКО СЪДЪРЖАНИЕ - REM MSI (MESSAGE SUBMISSION INTERFACE)

Интерфейсът REMS MSI се използва от REM-UA/Приложение на изпращача за препращане на оригиналното потребителско съдържание до получателя/ите. REM MSI използва протоколи SMTP и TLS, които осигуряват защитен канал на изпратените данни. Този интерфейс изисква първоначална идентификация и автентификация на изпращача. Евротръст е осигурил предпазни мерки за гарантиране на поверителността и интегритета на данните.

4.5.2.2 ИНТЕРФЕЙС ЗА ИЗВЛИЧАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКО СЪДЪРЖАНИЕ - REM MRI (MESSAGE RETRIEVAL INTERFACE)

Този интерфейс се използва от REM-UA/Приложение за извличане на потребителско съдържание, свързаните с него метаданни и доказателства. Този интерфейс изисква първоначална идентификация и автентификация на получателя. Евротръст е осигурил

предпазни мерки за гарантиране на поверителността и интегритета на данните. Евротръст осигурява поверителност, цялост и автентичност на изпратените данни чрез TLS. REM MRI използва протоколи IMAP и TLS.

4.5.2.3 ИНТЕРФЕЙС ЗА ИЗВЛИЧАНЕ НА ДОКАЗАТЕЛСТВА - REM ERI (EVIDENCE RETRIEVAL INTERFACE)

Този интерфейс се използва от REM-UA/Приложение за извличане на доказателства. Този интерфейс изисква първоначална идентификация и автентификация. Евротръст е осигурил предпазни мерки за гарантиране на поверителността и интегритета на данните. Евротръст осигурява поверителност, цялост и автентичност на изпратените данни чрез TLS. REM MRI използва протоколи IMAP и TLS. REM ERI използва същия канал като REM MRI.

Автентификацията в REM MSI разчита на автентификация по TLS базирана на квалифицирани удостоверения. Автентификацията в REM MRI и REM ERI разчита на автентификация по TLS базирана на квалифицирани удостоверения .

Интерфейсите REM MSI, REM MRI, REM ERI осигуряват предпазни мерки за гарантиране на поверителността и интегритета на данните. Независимо от това, изпращачът може да осигури конфиденциалност на потребителското съдържание посредством криптиране на потребителското съдържание преди изпращането. В този случай конфиденциалността на потребителското съдържание получава допълнителна защита извън сигурните канали на тези интерфейси, в следствие на което REMSP не може да прочете защитеното с криптиране потребителското съдържание.

REMS автентифицира изпращача и предоставя доказателства за това. Независимо от това изпращача може да осигури интегритет и авторство на потребителското съдържание при добавяне на квалифициран подпис/печат преди изпращането. В този случай електронния подпис става част от пратката и дава на получателя допълнителна достоверност.

4.6 ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗПРАЩАЧ/ПОЛУЧАТЕЛ

4.6.1 ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗПРАЩАЧ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

4.6.2 ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ПОЛУЧАТЕЛ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

4.7 СЪДАВАНЕ НА ДОКАЗАТЕЛСТВА

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

4.7.1 ДОКАЗАТЕЛСТВА, СВЪРЗАНИ С ИЗПРАЩАЧА (S-REMS)

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

REM изпълнява допълнителни изисквания при изготвянето на доказателства за REMS за всеки тип събитие. Изпращането е действие, при което оригиналното потребителско съдържание, идващо отвън, преминава през REM MSI (интерфейс за предаване на потребителско съдържание) на REMS. Процедурата включва автентифициране на изпращача. В REM първоначалното съобщение е потребителското съдържание, което трябва да се изпрати на получателя, получено през системата и отговорността за което носи REMSP. REM MSI се достъпва чрез SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) и чрез него се осигурява предаване на потребителското съдържание към REMS. Изпращачът може да използва потребителски агент или агент за прехвърляне на поща. След предаването, REMS може да обработи предоставеното оригинално потребителско съдържание, за да одобри

приемането му, например, може да го провери за зловреден софтуер, да проверите дали заглавията на потребителско съдържание са в съответствие с изискванията за такъв тип съобщения и т.н.

REMS обработва следните събития:

Тип събитие в съответствие с ETSI EN 319 522-1	Свързан интерфейс	Издател на REMS	Изпълнение
SubmissionAcceptance	REM MSI	S-REMS	REMS приема оригиналното потребителско съдържание, а REMSP поема отговорността да го достави на всички определени получатели, спазващи правилата за доставка, дадени от изпращача.
SubmissionRejection	REM MSI	S-REMS	REMS отхвърля представеното потребителско съдържание. REMS информира изпращача за причината за отхвърлянето.

4.7.2 ДОКАЗАТЕЛСТВА, СВЪРЗАНИ С ПОЛУЧАТЕЛЯ (R-REMS)

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

Връчването на потребителско съдържание е процес, при който потребителското съдържание на изпращача (пратката) преминава в системата на получателя, която е R-REMS. Процесът включва успешно първоначално идентифициране и автентифициране на получателя и използване на QREMS чрез R-REMS. В този процес свързаните метаданни и/или идентификационните данни за REMS се предават заедно със съдържанието на изпращача.

Доставката на потребителското съдържание се извършва в системата на получателя, която е R-REMS. Когато REM MRI се предоставя чрез IMAP, процесът включва възможността

за доставка на повече от една пратка, съдържаща потребителско съдържание. Когато се използва IMAP за достъп до R-REMS, това дава възможност да се извлече само заглавието на пратката, без неговото съдържание. REM MRI има възможност да се достъпва през HTTP.

REMS издава доказателства за успешното или неуспешното предаване:

Тип събитие в съответствие с ETSI EN 319 522-1	Свързан интерфейс	Издател на REMS	Изпълнение
ContentHandover	REM MRI	R-REMS	Потребителското съдържание е връчено успешно на получателя в неговата система, която е R-REMS.
ContentHandoverFailure	REM MRI	R-REMS	Потребителското съдържание не е връчено успешно на получателя в неговата система, която е R-REMS в рамките на определен период от време или по друга причина.

4.7.3 ДОКАЗАТЕЛСТВА СВЪРЗАНИ С ДОСТАВКАТА

Доставката е дейност на R-REMS, която прави потребителското съдържание налично за получателя и достъпно за него след неговата автентификация. Доставката се счита за извършена вътрешно от REMS, а не чрез външни интерфейси. R-REMS издава REMS доказателства за успешна или неуспешна доставка на всяко потребителско съдържание. Доставката може да бъде извършена чрез съхраняване на потребителско съдържание в системата на получателя, която е R-REMS и до която получателят има достъп след автентификация.

Периодът от време за съхраняване на доказателството е 6 месеца, след което то се архивира за период от 10 години. Потребителското съдържание се съхранява за период от 6 месеца, след което се изтрива автоматично, освен ако получателят не го изтрие преди това.

R-REMS издава доказателство за успешно или неуспешно доставка на

потребителското съдържание на получателя:

Тип събитие в съответствие с ETSI EN 319 522-1	Свързан интерфейс	Издател	Изпълнение
ContentConsignment	няма	R-REMS	R-REMS доставя потребителското съдържание на получателя.
ContentConsignmentFailure	няма	R-REMS	REMS не можа да достави потребителското съдържание на получателя в рамките на определен период от време.

Съобразявайки се с използваната терминология в ETSI EN 319 531 и терминологията използвана в националното законодателство (ЗЕУ и ЗЕДЕУУ) Политиката на Евротръст конкретизира момента на доставка/consignment и момента на връчване/hangover на потребителско съдържание в зависимост от конкретната реализация на QREM услугата:

1. с използване от получателя на **клиент за електронна поща** (напр. Mozilla Thunderbird):
 - а. доставка/consignment: при постъпване в пощенската кутия в REM, след като получателя е посочил REM като информационна система на получателя (адресата).
 - б. връчване/hangover: момента на изтегляне на пратката в пощенския клиент (напр. Mozilla Thunderbird) на изпращача (адресата).
2. с използване от получателя на **уеб интерфейс** за достъп до електронна поща:
 - а. доставка/consignment: при постъпване в пощенската кутия в REM, след като получателя е посочил REM, като информационна система на получателя (адресата).
 - б. връчване/hangover: в момента на визуализиране като ново писмо в браузъра на получателя през уеб интерфейса.

4.8 ЗАЩИТА НА ПРЕДАВАНИТЕ ДАННИ СРЕЩУ РИСК ОТ ЗАГУБА, КРАЖБА, ПОВРЕДА ИЛИ НЕПОЗВОЛЕНИ ИЗМЕНЕНИЯ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

4.9 КРАЙ НА АБОНАМЕНТА НА УСЛУГАТА

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

4.10 ДОВЕРИТЕЛНО СЪХРАНЕНИЕ НА ЧАСТЕН КЛЮЧ (ЕСКРОУ)

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5 КОНТРОЛ НА ФИЗИЧЕСКАТА И ОРГАНИЗАЦИОННА СИГУРНОСТ

5.1 ФИЗИЧЕСКИ КОНТРОЛИ ЗА СИГУРНОСТ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.1.1 ПОМЕЩЕНИЯ И КОНСТРУКЦИЯ НА ПОМЕЩЕНИЯТА

Евротръст разполага със специално конструирано и оборудвано помещение с най-висока степен на контрол на физически достъп, в което се помещават удостоверяващ орган и всичките централни компоненти на инфраструктурата.

5.1.2 ФИЗИЧЕСКИ ДОСТЪП

Процедурата е описана в документа „Политика при предоставяне на квалифицирана услуга

за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.1.3 КОНТРОЛ НА ДОСТЪПА

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.2 УПРАВЛЕНИЕ НА ИНЦИДЕНТИ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.3 КОНТРОЛ НА ПЕРСОНАЛА

Организационния контрол, който осъществява Евротръст е описан в т. 5.2 на документа „Практиката при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

5.4 ПРОЦЕДУРА ЗА ОДИТ

Проверката и контрола на дейността на Евротръст е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.5 АРХИВИРАНЕ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.5.1 СЪХРАНЕНИЕ НА НОСИТЕЛИ НА ДАННИ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на

квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.5.2 ИЗХВЪРЛЯНЕ НА ОТПАДЪЦИ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.5.3 УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.5.4 ЗАПИСИ НА СЪБИТИЯ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ЖУРНАЛИ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

5.6 СМЯНА НА КЛЮЧОВЕ

Доставчикът може да смени ключовете на удостоверяващия орган „Evrotrust Services CA“ и на подписващия „QREMS SU“, в случай на:

- изтичане на срока на валидност на съпътстващото му удостоверение;
- при промени в характеристиките на частния ключ, свързани със сигурността и изискване за нови приложими криптографски комбинации и алгоритми;
- при съмнения за компрометиране.

При смяна на частните ключове Евротръст се спазват следните правила:

„QREMS SU“, с чийто ключ се подписват доказателствата, и чийто ключ ще бъде променен, спира издаването на удостоверения 60 (шестдесет) дни преди момента, в който оставащия период на валидност на частния ключ се изравни с периодът на валидност на последното подписано доказателство;

- Удостоверяващият орган „Evrotrust Services CA“, с чийто частен ключ се подписва

удостоверението на „QREMS SU“ и Списъка със спрени и прекратени удостоверения (CRL) и чийто частен ключ ще бъде сменен, продължава да публикува списъци, подписани със стария частен ключ до момента, в който изтече срокът на валидност на последното подписано удостоверение.

➤ Евротръст не подновяване потребителско квалифицирано удостоверение, заявено отдалечено през мобилното приложение. След изтичането му се издава ново удостоверение, с нова двойка ключове.

5.7 КОМПРОМИТИРАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ ПРИ БЕДСТВИЯ

Процедурите, които следва Евротръст при компрометиране и възстановяване при бедствия са описани в документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“

5.7.1 ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА ДЕЙНОСТТА

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

6 КОНТРОЛИ НА ТЕХНИЧЕСКА СИГУРНОСТ

6.1 ГЕНЕРИРАНЕ И ИНСТАЛИРАНЕ НА КЛЮЧОВИ ДВОЙКИ

Процедурата по генериране и инсталиране на ключовите двойки на удостоверяващия орган „Evrotrust Services SA“ и на подписващия доказателствата „QREMS SU“ следва процедурите, описани в т. 6 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

6.2 ЗАЩИТА НА ЧАСТНИ КЛЮЧОВЕ И НА КРИПТОГРАФСКИЯ МОДУЛ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

Евротръст има изградени контроли за сигурност за управлението на всички криптографски ключове и криптографски устройства през целия им жизнен цикъл.

Доставчикът на QREMS генерира квалифицирано удостоверение електронен печат и квалифициран електронен времеви печат, които използва за дейността си по предоставяне на QREMS. Електронния печат и квалифицирания електронен времеви печат се съхраняват във физически изолирано помещение и единствено оторизиран доверен персонал има достъп до ключовете. Частният ключ за подпечатване от QREMS системата се съхранява и използва в рамките на сигурна среда за извършване на криптографски операции. Този ключ се архивира, съхранява и възстановява само от служители с доверени роли във физически безопасна среда. Броят на персонала оправомощен да изпълнява тази функция, се свеждат до минимум и съответства на практиката на QREMS. Частният ключ за подпечатване от QREMS, съхраняван в сигурна защитена среда на QREMS не се извежда извън нея в незащитен вид.

QREMS използва съвременни протоколи и алгоритми за криптиране на пренасяните данни.

6.3 ДРУГИ АСПЕКТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА КЛЮЧОВИТЕ ДВОЙКИ

Процедурата по управление на ключовите двойки на удостоверяващия орган „Evrotrust services SA“ и на подписващия доказателствата „QREMS SU“ е описана в т. 6.2 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

6.4 ДАННИ ЗА АКТИВИРАНЕ

Процедурата по активиране на ключовите двойки на удостоверяващия орган „Evrotrust Services SA“ и на подписващия доказателствата „QREMS SU“ е описана в т. 6.2 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

6.5 КОМПЮТЪРНА СИГУРНОСТ

Процедурата по сигурност на компютърните системи е описана в т. 6.5 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

6.6 СИГУРНОСТ НА ЖИЗНЕНИЯ ЦИКЪЛ НА ТЕХНОЛОГИЧНАТА СИСТЕМА

Процедурата по сигурност на компютърните системи е описана в т. 6.6 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

6.6.1 ОЦЕНКА НА УЯЗВИМОСТТА НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

6.7 МРЕЖОВА СИГУРНОСТ

Процедурата е описана в документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща от „Евротръст Технолъджис“ АД“.

6.8 ПЕЧАТ ЗА ВРЕМЕ

Описание на процеса по генериране на времеви печати, управление на процеса по генериране на времеви печати, участниците в процеса на издаване и поддържане на потребителски квалифицирани електронни времеви печати, техните отговорности, права и задължения, приложимия диапазон на действие на електронните времеви печати са описани в документа „Политика и практика на услуга за предоставяне на квалифицирани електронни времеви печати“.

7 ПРОФИЛИ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ, CRL И OCSP

7.1 ПРОФИЛ НА БАЗОВ УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН „EVROTRUST RSA ROOT“

Профил на Базовия удостоверяващ орган има в документа: „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“

7.2 ПРОФИЛ НА УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН („EVROTRUST SERVICES CA“)

Профил на удостоверяващ орган има в документа: „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

7.3 ПРОФИЛ НА УСЛУГА ЗА ВАЛИДИРАНЕ НА СТАТУС НА УДОСТОВЕРЕНИЯ (EVROTRUST SERVICES VA)

Профил на услуга за валидиране на статус на удостоверения има в документа: „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

7.4 ПРОФИЛ НА СПИСЪКА СЪС СПРЕНИ И ПРЕКРАТЕНИ УДОСТОВЕРЕНИЯ (CRL)

Профил на списъка със спрени и прекратени удостоверения има в документа: „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

7.5 ПРОФИЛ НА „EVROTRUST QERDS SU“

Профил на „EVROTRUST QERDS SU“ има в документа: „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

7.6 ПРОФИЛ НА „EVROTRUST QREMS SU“

„Evrotrust QREMS SU“ е квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен печат на квалифицираната услуга за електронна препоръчана поща. Чрез него електронно се подписват имейлите, които съдържат доказателствата, чрез използване на модул за

подписване/signing unit (SU), който се издава съгласно настоящата политика.
Квалифицираното удостоверение за електронен печат на „Evrotrust QREMS SU“ е:

Version	V3	
Serial number	5e 2c 7c b1 a8 ae ef f4 72 7d fb f5 b1 18 4a be e6 db 03 8b	
Signature Algorithm	SHA256RSA	
Issuer	CN=	Evrotrust Services CA
	organizationIdentifier	NTRBG-203397356
	O=	Evrotrust Technologies JSC
	C=	BG
Valid from	13 July 2019, 15:38:50 UTC	
Valid to	11 July 2024, 15:38:50 UTC	
Subject	E=	qrems-ca@rem.evrotrust.com
	CN=	Evrotrust QREMS SU
	organizationIdentifier	NTRBG-203397356
	O=	Evrotrust Technologies JSC
	C=	BG
Public Key Type/Length	RSA (2048 Bits)	
Authority Key Identifier	KeyID=1b 3a 9e 6d 31 91 a1 5b 46 19 84 fe 9c 98 60 2c 09 d3 33 2e	
Authority Information Access	<p>[1]Authority Info Access Access Method=Certification Authority Issuer (1.3.6.1.5.5.7.48.2) Alternative Name: URL=http://services.evrotrust.com/EvrotrustServicesCA.crt</p> <p>[2]Authority Info Access Access Method=On-line Certificate Status Protocol (1.3.6.1.5.5.7.48.1) Alternative Name: URL=http://services.evrotrust.com/ocsp</p>	
Subject Alternative	RFC822 Name=qrems-ca@rem.evrotrust.com	

Name		
Certificate Policies	<p>[1]Certificate Policy: Policy Identifier=1.3.6.1.4.1.47272.2.10.2</p> <p>[1,1]Policy Qualifier Info: Policy Qualifier Id=CPS Qualifier: http://www.evrotrust.com/cps</p>	
Extended Key Usage	Secure Email (1.3.6.1.5.5.7.3.4)	
QCStatements	id-qcs-pkixQCSyntax-v2 (oid=1.3.6.1.5.5.7.11.2)	id-etsi-qcs-SemanticsId- Legal (oid=0.4.0.194121.1.2)
	id-etsi-qcs- QcCompliance (oid=0.4.0.1862.1.1)	
	id-etsi-qcs- QcSSCD (oid=0.4.0.1862.1.4)	
	id-etsi-qcs- QcType (oid=0.4.0.1862.1.6)	id-etsi-qct- eseal (oid=0.4.0.1862.1.6.2)
	id-etsi-qcs- QcPDS (oid=0.4.0.1862.1.5)	<p>PdsLocations: PdsLocation=https://www.evrotrust.com/pds/pds_en.pdf language=en</p>
CRL Distribution Points	<p>[1]CRL Distribution Point Distribution Point Name: Full Name: URL=http://services.evrotrust.com/EvrotrustServicesCA.crl</p>	
Subject Identifier	Key 9f f0 f3 0b 8c 23 46 6e 1e 6c 9e 7a d1 4e 40 ad 11 0a 04 7c	

Basic Constrains (critical)	Subject Type=End Entity Path Length Constraint=None
Key Usage (critical)	Digital Signature, Non-Repudiation (c0)

Thumbprint (SHA1): *b0bac1285626e8062cf6676decceb0dfb47c84ce9*

Thumbprint (SHA256):

c353ebf28b34b0910d7a74e1d0211cd4220a92002d166240a6bc4c923bcf78ee

8 ОДИТ НА СЪОТВЕТСТВИЕТО И ДРУГА ОЦЕНКА

Процедурата по извършване на одит на съответствието е описана в т. 8 на документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

9 ДРУГИ БИЗНЕС И ПРАВНИ ВЪПРОСИ

9.1 ЦЕНИ

Евротръст поддържа документ „Ценова тарифа за предоставяни удостоверителни, информационни, криптографски и консултантски услуги“ на интернет страницата си: <https://www.evrotrust.com> в секция „Документи“.

9.2 ФИНАНСОВА ОТГОВОРНОСТ

Евротръст е финансово отговорен пред клиенти на QREMS, които разчитат на неговата дейност. Финансовата отговорност се отнася само, ако щетите са по вина на Евротръст или на страните, с които е сключил споразумение. Ако Евротръст потвърди и приеме, че са настъпили вреди, той се ангажира да плати щетите. Максималната граница на плащане не надвишава размера на щетите.

Финансовата отговорност на всяко лице, участник в дейността по предоставяне и ползване на QREMS се посочва, чрез взаимни споразумения.

9.3 НЕПРИКОСНОВЕНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Евротръст е регистриран като администратор на лични данни по реда на Закона за защита на лични данни.

В качеството си на администратор на лични данни, Евротръст строго съблюдава изискванията за поверителност и неразпространение на личните данни на физическите и юридически лица, станали му известни при изпълнение на дейността му като квалифициран доставчик на удостоверителни услуги.

1) Дружеството използва в своята дейност:

- единствено информация за дейността и бизнеса на клиентите и партньорите си, която е необходима за предоставянето на QREMS;
- конфиденциална информация като търговски, финансови и технически документи (софтуер, анализи, таблици, данни, проучвания, цени, договори и други документи).

2) Евротръст информира своите служители:

- със задължението, че интереса на дружеството трябва да бъде приоритет пред личните интереси и че служителите трябва да направят всичко възможно за да избягват причиняването на щети;
- относно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и европейското законодателството в областта на защитата на личните данни, както и мерките, и процедурите за защита на личните данни в дружеството;
- че всички данни и информация, които се дефинират като търговска тайна, трябва да бъдат внимателно съхранявани, за да се предпазят от разкриване без изричното разрешение на доставчика;
- че те са задължени да събират лични данни, независимо от етническата принадлежност на лицето, за което се отнасят, и независимо от тяхната форма и местоположение. Дължни са да предпазят данните от умишлено или случайно унищожаване, заличаване, предаване на трети страни или друга обработка на такива данни;
- обработката на лични данни (събиране, съхранение, модификация, предаване, заличаване и всяка обработка във връзка с тях) е разрешена само в случаите, когато за обработването съществува правно основание в съответствие със националното

законодателство, уреждащо защитата на личните данни и че всяка друга обработка е незаконна;

- неоторизираното разкриване на поверителна информация е в основата на прекратяването на сътрудничеството;
- издаването и неоправданото придобиване на професионална тайна представлява престъпление;
- злоупотребата с лични данни представлява престъпление.

9.4 ПРАВАТА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

Различни данни, включени в оперираната от Евротръст QREMS система са обект на права върху интелектуалната собственост и други имуществени и неимуществени права.

9.5 ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ

9.5.1 ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ НА ЕВРОТЪРЪСТ

Евротръст гарантира, че осъществява дейността си като:

- спазва точно условията в настоящия документ, изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 и националното законодателство;
- предоставената услуга (QREMS) не нарушава авторските права и лицензирани права на трети страни;
- използва техническо оборудване и технологии, които осигуряват надеждност на системите и техническата и криптографска сигурност при осъществяване на процесите, в това число и сигурен и защитен механизъм/устройство за генериране на ключове в своята инфраструктура;
- предоставя QREMS след като провери с допустими от закона средства предоставената информация;
- сигурно съхранява и поддържа информация, свързана с предоставяната QREMS и оперативната работа на системите;
- спазва установените процедури за работа и правила за технически и физически контрол, в съответствие с условията в настоящата Политика и „Практика при предоставяне

на квалифицирани удостоверителни услуги“;

- осигурява условия за точно определяне на времето на изпращане и получаване на данни;
- изпълнява процедури по идентификация и установяване на автентичност на физически и юридически лица или на упълномощени представители на юридически лица;
- взема незабавни мерки при възникване на технически проблеми във връзка със сигурността;
- информира клиентите за техните задължения и дължима грижа на поведение при използването на предоставяната от Евротръст QREMS;
- използва и съхранява събраната лична и друга информация само за целите на своята дейност в съответствие с националното законодателство;
- сключва застраховка за времето на своята дейност;
- поддържа доверен персонал, притежаващ необходимите експертни знания, опит и квалификация за извършване на дейността;
- поддържа Публичен регистър, в който публикува електронни документи, свързани с дейността си;
- осигурява постоянен достъп до Публичния регистър по електронен път (24/7/365);
- осигурява защита срещу внасяне на промени в поддържания Публичен регистър от нерегламентиран и неправилен достъп или поради случайно събитие;
- извършва периодични вътрешни одити на дейността на Удостоверяващия орган и Регистриращия орган;
- извършва външни одити от независими одитори и публикува на сайта си резултатите от проверката;
- използва в дейността си сертифициран софтуер и хардуер, както и сигурни и надеждни технологични системи;
- поддържа на сайта на Евротръст списък с Регистриращи органи, списък с препоръчителен софтуер и хардуер за използване от клиентите, бланки, формуляри, типов Договор и други документи в полза на клиентите;
- осигурява максимален достъп до своите услуги (365/24/7), с изключение на следните случаи:
 - планирани и предварително обявени технически ремонти по

инфраструктурата;

- непланирани технически ремонти по инфраструктурата в резултат на непредвидени повреди;
 - техническо обслужване, дължащо се на повреди по инфраструктурата извън юрисдикцията на доставчика;
 - недостъпност на услугата в резултат на непреодолима сила или извънредни събития.
- обявява поддържането или модернизирането на инфраструктурата си най-малко три (3) дни преди началото на ремонта.

Евротръст носи отговорност пред клиентите за причинени вреди от груба небрежност или умисъл:

- от неизпълнение на изискванията от Регламент (ЕС) № 910/2014 при осъществяване на дейността си по предоставяне на QREMS;
- от неспазване на задълженията си по предоставяне на QREMS;
- от пропуски в установяване на първоначалната самоличност/идентичност на клиентите.

9.5.2 ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИИ НА РЕГИСТРИРАЩИЯ ОРГАН

Евротръст гарантира, че Регистриращия орган изпълнява своите функции и задължения в пълно съответствие с условията в този документ, с изискванията и процедурите в Политиката и издадените вътрешни оперативни инструкции.

Евротръст отговаря за действията на Регистриращия орган в инфраструктурата си.

Евротръст гарантира, че Регистриращия орган:

- изпълнява своята дейност, като използва надеждни и сигурни устройства и софтуер;
- предоставя услуги, които са в съответствие със националното законодателство и не нарушава авторските права и лицензирани права на клиентите;
- полага нужните усилия, за да извършва при необходимост правилна идентификация на клиентите.

9.5.3 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (ИЗПРАЩАЧИ И ПОЛУЧАТЕЛИ)

Физическите и юридически лица имат следните задължения:

- да се запознаят и да спазват условията на Договора, Общите условия, Политиките и Практиките при използване на QREMS, както и изискванията в останалите документи, публикувани в Публичния регистър на Евротръст;
- да използват имейл препоръчана поща само за законни цели и в съответствие с указаната за нея Политика и Практика;
- да одобряват условията, посочени в Договора между тях и Евротръст.

9.6 ОСВОБОЖДАВАНЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ

Евротръст не носи отговорност за щети, произтичащи от:

- използване на QREMS извън пределите на вписаните в нея предназначения и ограничения на нейното действие;
- незаконни действия от страна на клиенти;
- случайни събития, имащи характера на непреодолима сила, включително злоумишлени действия на трети лица (хакерски атаки, отнемане на устройството за използване на електронна препоръчана поща, на начина на идентифициране и др.);
- използване на електронна препоръчана поща в несъответствие с изискванията и процедурите на Практиката и Политиката на Евротръст;
- лошо качество и функционалност на софтуерните продукти и хардуерни устройства използвани от клиентите;
- неправилна и неадекватна защита с парола;
- издаване на поверителни данни и безотговорно поведение на клиентите;
- повреди в инфраструктурата, която не е в областта на управление на доставчика;
- неадекватно поведение на клиентите при използване на услугата.

9.7 ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

За предоставяната квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща, Евротръст поставя ограничение на отговорността в рамките на 5 000 евро.

9.8 ЗАСТРАХОВКА

Евротръст сключва задължителна застраховка на дейността си като квалифициран доставчик на удостоверителни услуги.

9.9 СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА

Настоящият документ влиза в сила от момента на неговото одобрение от Борда на директорите на Евротръст и публикуването му в Публичния му регистър на Евротръст. Допълнения към този Политиката и практиката влизат в сила след публикуването им.

Разпоредбите в настоящия документ са валидни до издаване и публикуване на следваща версия на „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за имейл препоръчана поща“ на сайта на Евротръст.

С прекратяване на дейността на Евротръст, се прекратява актуалността на Политиката и практиката, както и на съдържащи се в този документ разпоредби.

Доставчикът съхранява надлежно и сигурно всички предишни версии/редакции на този документ.

9.10 ИНДИВИДУАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ И СЪОБЩЕНИЯ С УЧАСТНИЦИТЕ

Лицата, посочени в настоящата Политика и практика могат да извършват изявления и да обменят информация с помощта на обикновена поща, електронна поща, факс, телефон и мрежови протоколи (например TCP/IP, HTTP), както и чрез мобилното приложение на Евротръст.

Изборът на средствата може да бъде избран в зависимост от типа на информацията и начина на използване на услугата.

9.11 ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОЛИКИТА И ПРАКТИКАТА

Измененията в настоящия документ може да бъдат резултат от наблюдавани грешки, актуализации и предложения от засегнатите страни. В случай на недействителна клауза от Политиката и Практиката, валидността на целия документ се запазва и не се нарушава договора с потребителя. Недействителната клауза се замества със законосъобразна норма.

Евротръст може да прави редакционни промени в този документ, които не засягат съдържанието на правата и задълженията в него. В случаи на промени в Политиката и практиката обектния идентификатор на документа (OID) се запазва и не се променя. Промени, които водят до нова версия на документа се публикуват на интернет страницата на Евротръст.

9.12 РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Спорове или жалби относно използване на QREMS, предоставяна от Евротръст се решават, чрез посредничество, въз основа на писмено подадена информация. Жалбите се разглеждат от юриста на Евротръст. Жалбоподателя получава отговор в рамките на 2 работни дни след подаване на жалбата. В случай, че не се намери решение на спора в рамките на 30 дни от началото на процедурата по споразумение, страните могат да предадат решаването на спора от българския съд.

9.13 ПРИЛОЖИМО ПРАВО

За всички въпроси, неуредени в настоящия документ се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

9.14 СЪОТВЕТСТВИЕ С ПРИЛОЖИМОТО ПРАВО

Евротръст гарантира, че услугата работи по правен и надежден начин. Тя се предлага в съответствие с приложимите законови изисквания. За всички въпроси, неуредени в

настоящия документ се прилагат разпоредбите на българското законодателство. В случай, че националното законодателство се променя, то до хармонизирането на настоящата политика важат законовите правила.

Евротръст гарантира, че личните данни се обработват в съответствие с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните/GDPR).

Когато е възможно, услугата за електронна препоръчана поща и продуктите на крайните клиенти, използвани при предоставянето на услугата, са достъпни за хора с увреждания.

9.15 ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Задълженията и отговорността на потребителите и Евротръст се уреждат чрез договорни споразумения. Отношенията с доверяващи се страни се уреждат по реда на общото деликтно право. Договорите за предоставяне на квалифицирани услуги за електронна препоръчана поща следва да бъдат сключвани в писмена или електронна форма, при спазване на разпоредбите на Регламент (ЕС) № 910/2014, РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 и приложимото законодателство в Република България.

9.16 ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

Практиката не посочва никакви други разпоредби.

Настоящият документ е публикуван на уебсайта на Евротръст в интернет на български и английски език. В случай на несъответствие между текстовете на български и английски език, приоритет има българския текст.