

**ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА  
ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КВАЛИФИЦИРАНА НА  
НАЦИОНАЛНО НИВО УСЛУГА  
ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

## СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
1.1.	ПРЕГЛЕД.....	5
1.2.	СЪОТВЕТСТВИЕ.....	6
1.3.	НАИМЕНОВАНИЕ И ИДЕНТИФИКАТОР НА ПОЛИТИКАТА .....	7
1.4.	УЧАСТНИЦИ В ИНФРАСТРУКТУРАТА .....	8
1.4.1.	УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН „EVROTRUST RSA OPERATIONAL SA“ .....	8
1.4.2.	РЕГИСТРИРАЩ ОРГАН .....	8
1.4.3.	ПОТРЕБИТЕЛИ.....	9
1.4.4.	ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ .....	9
1.4.5.	ДРУГИ УЧАСТНИЦИ.....	10
1.5.	ПРИЛОЖИМОСТ И УПОТРЕБА НА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ .....	10
1.5.1.	ПРИЛОЖИМОСТ НА УСЛУГАТА .....	10
1.5.2.	УПОТРЕБА НА УСЛУГАТА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ .....	11
1.5.3.	УПОТРЕБА НА СРЕДСТВО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ ОТ ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ.....	11
1.5.4.	ЗАБРАНА ЗА УПОТРЕБА НА УСЛУГА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ .....	11
1.6.	УПРАВЛЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА.....	12
2.	ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	12
3.	ПУБЛИЧЕН РЕГИСТЪР .....	13
4.	ОПЕРАТИВНИ ДЕЙНОСТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ.....	14
4.1.	СХЕМА НА ПРОЦЕСА ЗА УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИЧНОСТ .....	14
4.2.	ПРОЦЕС ПО УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА АВТЕНТИЧНОСТ .....	17
4.2.1.	УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ.....	18
4.2.2.	УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА ИДЕНТИЧНОСТ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ.....	19
4.3.	СРЕДСТВО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ.....	20
4.3.1.	ИЗДАВАНЕ, ПРЕДОСТАВЯНЕ И АКТИВИРАНЕ.....	21
4.3.2.	ВРЕМЕННО СПИРАНЕ НА ДЕЙСТВИЕТО, ОТНЕМАНЕ И ПОВТОРНО АКТИВИРАНЕ .....	21
4.3.3.	ПОДНОВЯВАНЕ И ЗАМЯНА.....	22
4.4.	СПИРАНЕ ИЛИ ОТМЯНА НА СХЕМАТА ИЛИ НА СРЕДСТВОТО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ .....	23
4.5.	ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОВЕРКА НА САМОЛИЧНОСТ СЛЕД ЗАКРИВАНЕ НА ПРОФИЛ.....	24
4.6.	ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ОПЕРАТИВНАТА СЪВМЕСТИМОСТ .....	24
5.	КОНТРОЛ НА ФИЗИЧЕСКАТА СИГУРНОСТ .....	26
5.1.	ПОМЕЩЕНИЯ И КОНСТРУКЦИЯ НА ПОМЕЩЕНИЯТА.....	26
5.2.	ФИЗИЧЕСКИ ДОСТЪП .....	26
5.3.	СЪХРАНЕНИЕ НА НОСИТЕЛИ НА ДАННИ.....	27
5.4.	ИЗХВЪРЛЯНЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ .....	27
6.	ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОНТРОЛ.....	28
7.	ЗАПИСИ НА СЪБИТИЯ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ЖУРНАЛИ .....	28
8.	УЯЗВИМОСТ И ОЦЕНКА.....	29
9.	АРХИВИРАНЕ .....	29
10.	ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА ЕВРОТРЪСТ.....	30

10.1. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН .....	30
10.2. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ДЕЙНОСТ КЪМ ДРУГ ДОСТАВЧИК НА КВАЛИФИЦИРАНИ УДОСТОВЕРИТЕЛНИ УСЛУГИ.....	31
10.3. ОТНЕМАНЕ НА КВАЛИФИЦИРАН СТАТУТ НА ЕВРОТРЪСТ .....	32
11. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА ТЕХНИЧЕСКАТА СИГУРНОСТ.....	32
12. СИГУРНОСТ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СИСТЕМИ .....	32
12.1. СИГУРНОСТ НА ЖИЗНЕНИЯ ЦИКЪЛ НА ТЕХНОЛОГИЧНАТА СИСТЕМА.....	32
12.1. МРЕЖОВА СИГУРНОСТ .....	33
13. ПРОВЕРКА И КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТТА НА ЕВРОТРЪСТ .....	33
13.1. ВЪТРЕШНИ ОДИТИ .....	33
13.2. НЕЗАВИСИМ ВЪНШЕН ОДИТ.....	34
13.3. ОДИТ ОТ НАЦИОНАЛНИЯТ ОРГАН ПО НАДЗОР.....	34
14. ФИНАНСОВИ ОТГОВОРНОСТИ .....	35
15. НЕПРИКОСНОВЕНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ.....	35
15.1. ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ .....	36
16. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ И ГАРАНЦИИ НА ЕВРОТРЪСТ .....	36
16.1. ГАРАНЦИИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ.....	36
16.2. ОТГОВОРНОСТИ.....	38
17. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	39
18. ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ .....	39
19. ОСВОБОЖДАВАНЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ .....	40
20. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ .....	40
21. ПРИЛОЖИМО ПРАВО.....	41

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

„Евротръст Технолъджис“ АД (Евротръст) е юридическо лице, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 203397356, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Изгрев, ж.к. „Изток“, ул. „Николай Хайтов“ 2 вх. Д ет. 2. Телефон за контакт: +359 2 448 58 58, интернет адрес: <http://www.evrottrust.com>. Дружеството осъществява публични функции по смисъла на Закона за електронния документ и електронни удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и предоставя обществени услуги по смисъла на Закона за електронното управление (ЗЕУ).

Евротръст е квалифициран доставчик на удостоверителни услуги. Той предоставя на потребители квалифицирани удостоверителни услуги и продукти с висока степен на сигурност както на територията на Република България, така и в държавите-членки на Европейския съюз и останалите страни по света.

Евротръст, предлага на своите клиенти (доверяващи се страни) услуга за електронна идентификация чрез мобилно/смарт устройство, която почива върху квалифицирани удостоверителни услуги, за които доставчикът е вписан в Доверителния списък на квалифицираните доставчици на удостоверителни услуги. Електронната идентификация е процес на използване на данни в електронна форма за идентификацията на лица, които данни представляват по уникален начин дадено физическо или юридическо лице, или физическо лице, представляващо юридическо лице. Електронната идентификация дава възможност за достъп на гражданите да трансгранични онлайн услуги, тяхната правна сигурност и възможност за бързо и лесно взаимодействие между бизнеса, публичните органи и гражданите. Услугата предоставя бързо, лесно, надеждно и сигурно създаване на профил на потребителите и им дава възможност за сигурно удостоверяване пред доверяващи се страни. Предимствата на предоставяната услуга включват изключително лесно и бързо идентифициране на всяко място и по всяко време. Използването на квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация е изцяло съобразена с действащото законодателство и почива върху използване на квалифицирани или усъвършенствани електронни подписи. Достъпът до услугата е без географски граници за всички лица притежаващи валиден документ за самоличност.

Услугата задоволява нуждите за идентификация чрез удостоверителна услуга по

смисъла на чл. 13, пар. 1, б. "а" от Директива (ЕС) 2018/843 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2018 година за изменение на Директива (ЕС) 2015/849 за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма и за изменение на директиви 2009/138/ЕО и 2013/36/ЕС и чл. 42 от Правилника за прилагане на Закона за мерките срещу изпиране на пари, във връзка с чл. 55 (2) от Закона за мерките срещу изпирането на пари.

За предоставянето на електронни услуги Евротръст разполага с правно признато средство за сигурно удостоверяване и проверка на самоличността на гражданите от разстояние, сертифицирано по Регламент (ЕС) № 2015/1502 за ниво на осигуреност „високо“. Нивото на осигуреност се отнася за средство за електронна идентификация в контекста на схемата за електронна идентификация на Евротръст. „Високото“ ниво на осигуреност предоставя висока степен на надеждност на претендираната или заявената самоличност на дадено лице и се характеризира с препратка към съответни технически спецификации, стандарти и процедури, включително технически проверки, чиято цел е да се предотврати злоупотреба или промяна на самоличността. Схемата за електронна идентификация на Евротръст, в инфраструктурно отношение, позволява еднозначно да се генерира, регистрира и валидира електронна идентичност на физически и юридически лица от разстояние.

## 1.1. ПРЕГЛЕД

„Политика и практика при предоставяне на квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация“ (Политиката/CP-CPS-IdV/Certificate policy and practice for providing a qualified identification service) е документ, който описва общите правила и норми прилагани от „Евротръст Технолъджис“ АД (Евротръст) при проверка на лични данни на физически и юридически лица и при необходимост всякакви специфични атрибути, свързани с лицата и издаване на квалифицирани и други удостоверения, съдържащи тези данни. Настоящият документ описва общите изисквания при предоставяне на услугата за електронна идентификация и мерките за сигурност, правата и задълженията за всички участници в инфраструктурата на публичния ключ на Евротръст, включително удостоверяващи органи, корпоративни клиенти, крайни потребители и доверяващи се

страни. Услугата предоставя сигурно и надежно създаване на изявление за предоставяне на лични или други данни, издаване на квалифицирано атрибутивно удостоверение за квалифициран/усъвършенстван електронен подпис, с което се подписва изявлението с лични и други данни, отдалечено подписване на изявлението с квалифициран/усъвършенстван електронен подпис, придружен с атрибутивното квалифицирано удостоверение и предоставяне на подписаното изявление на трети лица.

Настоящият документ е неразделна част от Общите условия на договора за удостоверителни, информационни, криптографски и консултантски услуги. Настоящият документ е създаден в пълно съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014 г., Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) и с приложимото законодателство в Република България. Политиката е публичен документ и може да бъде променяна по всяко време от Евротръст. Всяка нова редакция се съобщава на заинтересованите лица, като се публикува на сайта на Евротръст: <https://www.evrotrust.com/landing/bg/a/tsp-documents>.

## 1.2. СЪОТВЕТСТВИЕ

Евротръст предоставя квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация, покривайки изискванията на т. 5.5.1.3 (g) на TS 119 612 Trusted Lists. В този смисъл, Евротръст определя услугата на национално ниво от тип: URI: <http://uri.etsi.org/TrstSvc/Svctype/IdV>.

Настоящият документ е в съответствие със следните документи:

- Регламент (ЕС) № 910/2014 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) и с приложимото законодателство в Република България;
- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година 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);
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;

➤ Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/1501 на Комисията от 8 септември 2015 година относно рамката за оперативна съвместимост съгласно член 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар;

➤ Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/1502 на Комисията от 8 септември 2015 година за определяне на минимални технически спецификации и процедури за нивата на осигуреност за средствата за електронна идентификация съгласно член 8, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар;

➤ ETSI EN 319 401 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers;

➤ ETSI EN 319 411-1 General requirements;

➤ Чл. 13, пар. 1, б."а" от Директива (ЕС) 2018/843 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2018 година за изменение на Директива (ЕС) 2015/849 за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма и за изменение на директиви 2009/138/ЕО и 2013/36/ЕС;

➤ Чл. 42 от Правилника за прилагане на Закона за мерките срещу изпиране на пари;

➤ Чл. 55, ал. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари.

Дейността на Евротръст във връзка с предоставянето на услугата за електронна идентификация е проверена от независима проверяваща организация по Регламент (ЕС) № 910/2014 като част от проверката на цялостната дейност на организацията. Услугата е призната от националния орган по надзор като квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация и е вписана от Комисията за регулиране на съобщенията в европейския доверителен списък на доставчиците на квалифицирани удостоверителни услуги.

### **1.3. НАИМЕНОВАНИЕ И ИДЕНТИФИКАТОР НА ПОЛИТИКАТА**

Настоящият документ е с наименование: „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация“ с обектен идентификатор/OID: 1.3.6.1.4.1.47272.2.16.17.3.

## **1.4. УЧАСТНИЦИ В ИНФРАСТРУКТУРАТА**

### **1.4.1. УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН „EVROTRUST RSA OPERATIONAL CA“**

„Evrotrust RSA Operational CA“ изпълнява следните специфични задължения:

- Приемане на електронно искане за издаване на квалифицирано атрибутивно удостоверение;
- Издаване на квалифицирано атрибутивно удостоверение;
- Публикуване и поддържане на издадени квалифицирани атрибутивни удостоверения в съответствие с процедурите описани в Политиките и Практиките на Евротръст;
- Отдалечено подписване с квалифициран/усъвършенстван електронен подпис;
- Съхраняване на записите (логовете) от процеса за електронна идентификация, издаване на квалифицирани атрибутивни удостоверения и отдалечено подписване с квалифициран/усъвършенстван електронен подпис.

*Профилите на всички оперативни удостоверения на удостоверяващия орган са описани в т. 7 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

*Профилите на всички потребителски квалифицирани удостоверения, които издава Оперативния удостоверяващ орган „Evrotrust RSA Operational CA“ са описани в т. 7. 5 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **1.4.2. РЕГИСТРИРАЩ ОРГАН**

Регистриращият орган (РО) е обособена структура на Евротръст, но може да бъде и външно юридическо лице, на което дружеството възлага осъществяване на услуги по регистрация, идентификация и удостоверяване на самоличност/идентичност на физически



и юридически лица. Системата на Евротръст за отдалечена видео идентификация е разработена така, че личните данни на лицето да се въвеждат в системата автоматизирано, след сканиране на документа за самоличност, но процесът по идентификация задължително минава и за проверка от оператор на РО. Ако по време на прегледа на видеозаписа операторът прояви съмнение относно детайли от процеса той отхвърля и преустановява идентификацията на лицето или се свързва с него за изясняване на процедурата. Видео разговорите, които провеждат операторите са в съответствие с вътрешни процедури и изградена методология.

Когато лицето срещне трудности по време на автоматичната идентификация, то може да инициира отдалечена видео идентификация с оператор от РО чрез мобилното си устройство.

### **1.4.3. ПОТРЕБИТЕЛИ**

Всяко физическо или юридическо лице, което има сключен договор с Евротръст за квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация и отдалечено издаване на квалифицирани удостоверения, е потребител на тази услуга.

Когато това е практически осъществимо, предоставяната удостоверителна е достъпна и за хора с увреждания.

### **1.4.4. ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ**

За целите на дейността си по предоставяне на услуга за електронна идентификация, доверяващи се страни са корпоративни клиенти като банки, застрахователни дружества, държавни организации, телеком оператори и др., които имат сключен договор с Евротръст за интеграция и които се доверяват на услугата за нуждите на установяване на търговски отношения, професионални, административни и други отношения или осъществяване на различни операции или сделки. Доверяващите се страни следва да имат познания и умения относно използването на квалифицирани атрибутивни удостоверения и да се доверяват на удостоверените обстоятелства в тях само с оглед на приложимата Политика, особено по отношение на нивото на сигурност при проверка на самоличността/идентичността на

лицата, на които са издадени квалифицираните атрибутивни удостоверения, както и по отношение на вписаните в удостоверенията ограничения за използването им. Доверяващите се страни имат постоянен достъп до регистрите на Евротръст за проверка на валидността на квалифицираните атрибутивни удостоверения. Доверяващите се страни, установени извън територията на Република България, могат да разчитат на надеждно, сигурно, лесно и удобно квалифицирано валидиране по автоматизиран начин на квалифицирани електронни подписи, за които са издадени атрибутивните удостоверения.

#### **1.4.5. ДРУГИ УЧАСТНИЦИ**

За определени дейности, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 г., Евротръст може да привлича външни лица. Отношенията по повод на тези дейности се уреждат с договор. Договорът определя правата и задълженията, на външните лица, участващи в дейността по предоставяне на електронна идентификация и удостоверителни услуги. Евротръст използва подизпълнители и доставчици на услуги като специализирани дейта центрове за надеждна и сигурна колокация на сървърното и мрежово оборудване, доставчици на облачни технологии и услуги, доставчици на услуги по автоматизирана идентификация, IT услуги, предоставяне на услуги по регистрация и удостоверяване и др. При работата си с подизпълнители и доставчици Евротръст изисква от тях стриктно да бъдат спазвани неговите процедури, в съответствие с настоящата Политика и Практика.

### **1.5. ПРИЛОЖИМОСТ И УПОТРЕБА НА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

#### **1.5.1. ПРИЛОЖИМОСТ НА УСЛУГАТА**

Приложимостта на услугата за електронна идентификация е свързана с удостоверяване на лични и други данни на физически и юридически лица от страна на Евротръст, които данни се включват в издаваните квалифицирани атрибутивни удостоверения, както и в извършвани от потребителите изявления за предоставяне на лични и други данни по искане на доверяваща се страна. Вследствие на осигурено високо ниво на сигурност, защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване, случайна загуба, унищожаване или повреждане обхватът на приложимост на средствата за

електронна идентификация далеч надхвърля пределите на Република България. С нотифицирането на схемите за електронна идентификация и взаимно признаване на средствата за електронна идентификация в страните-членки се предоставя възможност на гражданите от Европейския съюз лесно, бързо и законосъобразно да ползват електронни административни услуги.

### **1.5.2. УПОТРЕБА НА УСЛУГАТА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

Потребителите могат да използват удостоверените данни в квалифицираните атрибутивни удостоверения еднократно за подписване на изявление за предоставяне на лични данни, с което те се идентифицират и дават съгласието си за предоставяне на данни. Веднъж регистрирани, лицата могат да се възползват и да се идентифицират електронно неограничен брой пъти, но за всяко удостоверяване се използва еднократно генериран нов частен ключ с ново квалифицирано атрибутивно удостоверение. Времетраенето на квалифицираното атрибутивно удостоверение и свързания с него частен ключ е 2 (два) часа.

### **1.5.3. УПОТРЕБА НА СРЕДСТВО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ ОТ ДОВЕРЯВАЩИ СЕ СТРАНИ**

Доверяващите се страни, трябва да използват удостоверените в атрибутивните удостоверения и декларираните от потребителите данни на лицата само след проверка на техния статус и проверка на електронния подпис на удостоверяващия орган, издал удостоверението.

Евротръст не носи отговорност, ако доверяващата се страна не извършва тези проверки, няма право да обработва личните данни на потребителя или ги обработва в нарушение на приложимо законодателство.

### **1.5.4. ЗАБРАНА ЗА УПОТРЕБА НА УСЛУГА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

Услугата за електронна идентификация не трябва да се използва по начин, който може да доведе до нарушаване на поверителността, целостта и сигурността на данните.

## 1.6. УПРАВЛЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА И ПРАКТИКАТА

Ръководството на Евротръст отговаря за управлението на настоящия документ.

Всяка версия на Политиката е в сила до момента на одобрение и публикуване на нова версия. Всяка нова версия се разработва от оторизирани компетентни служители на Евротръст и след одобрение от Съвета на директорите на Евротръст се публикува. Потребителите са длъжни да се съобразяват само с валидната версия на Политиката към момента на ползване на услугата.

Контактното лице за управление на документа „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана на национално ниво услуга за електронна идентификация“ е изпълнителния 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: + 359 2 448 58 58

Електронна поща: office@evrotrust.com

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

*Термините, които се използват в настоящия документ са определени в Регламент (ЕС) № 910/2014 г., включително:*

**„Електронна идентификация“** означава процес на използване на данни в електронна форма за идентификация на лица, които данни представляват по уникален начин дадено физическо или юридическо лице, или физическо лице, представляващо юридическо лице;

**„Средство за електронна идентификация“** означава материална и/или нематериална единица, която съдържа данни за идентификация на лица, която се използва за удостоверяване на автентичност за онлайн услуга;

**„Данни за идентификация на лица“** означава набор от данни, които позволяват да се установи самоличността на физическо или юридическо лице, или на физическо лице, представляващо юридическо лице;

**„схема за електронна идентификация“** означава система за електронна идентификация, при която средства за електронна идентификация се издават на физически или юридически лица, или физически лица, представляващи юридически лица;

**„Удостоверяване на автентичност“** означава електронен процес, който позволява електронната идентификация на физическо или юридическо лице или потвърждаването на произхода и целостта на данни в електронна форма;

**„Доверяваща се страна“** означава физическо или юридическо лице, което разчита на удостоверителната услуга за електронна идентификация;

**„Удостоверение за електронен подпис“** е електронен документ, който свързва данните за валидиране на електронен подпис с физическо лице и потвърждава най-малко името или псевдонима на това лице;

**„Квалифицирано удостоверение за електронен подпис“** е удостоверение за електронен подпис, което се издава от доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги и отговаря на изискванията, предвидени в Регламент (ЕС) № 910/2014.

### 3. ПУБЛИЧЕН РЕГИСТЪР

Публичният електронен регистър на Евротръст представлява хранилище, в което са разположени актуални и предишни версии на електронни документи (Политики и Практики, удостоверения на удостоверяващи органи и друга информация) предназначени за потребители, доверяващи се и заинтересовани страни. Хранилището се управлява и контролира от Евротръст. Достъпът до информацията е постоянен (24/7/365). Публичният

регистър е достъпен чрез интернет страницата на Евротръст: <https://www.evrottrust.com> и достъпът се осъществява по протокол HTTP/HTTPS. Евротръст е предприел мерки, логически и физически механизми, за защита срещу неоторизирано добавяне, премахване и промяна на информацията публикувана в хранилището. При откриване на нарушения Евротръст предприема подходящи действия, за да възстанови целостта на информацията. При необходимост Евротръст налага законови санкции, уведомява засегнатите субекти и компенсира загубите им.

#### **4. ОПЕРАТИВНИ ДЕЙНОСТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

Евротръст проверява самоличността/идентичността на едно лице чрез използване на схема за отдалечена идентификация на физически/юридически лица. Оперативните дейности при предоставяне на услуга за електронна идентификация включват издаване на квалифицирано атрибутивно удостоверение за електронен подпис и генериране на изявление за предоставяне на лични и други данни, подписано с издаденото удостоверение и връчено на доверяваща се страна по искане на потребител на Евротръст. Евротръст гарантира, че съдържащата се информация в атрибутивните удостоверения е точна и достоверна към момента на тяхното издаване. Искането за отдалечено ползване на услуга за електронна идентификация постъпва по искане на потребител на Евротръст за целите на възникване, изменение или прекратяване на правоотношенията му с доверяващата се страна - клиент на услугата на Евротръст (например банка, застрахователно дружество и др.) чрез специално разработен интерфейс за комуникация.

##### **4.1. СХЕМА НА ПРОЦЕСА ЗА УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИЧНОСТ**

Схемата за електронна идентификация е система за отдалечена идентификация на физически и юридически лица, базирана на удостоверителни услуги, регулирани от Регламент (ЕС) № 910/2014. Електронната идентификация е свързана с удостоверяване на лични и други данни на физически лица, които данни се включват в издаваните

квалифицирани атрибутивни удостоверения, както и в извършвани от клиентите изявления за предоставяне на лични и други данни по искане на доверяваща се страна.

Схемата се състои от два основни процеса: отдалечена потребителят следва да се регистрирал първоначално (onboarding) на потребител и издаване на удостоверение за самоличност (услуга по идентификация) на потребител пред доверяващи се страни.

За да стартира процесът по отдалечена регистрация е необходимо лицето да инсталира мобилното приложение на Евротръст (или самостоятелно или интегрирано, като SDK модул на партньор) на своя мобилен телефон. За целите на регистрацията и последващата идентификация е необходимо лицето да направи снимка на документа си за самоличност с камерата на мобилния си телефон, като данните, получени от машинночетимата зона на документа за самоличност и изображението се обработват автоматизирано, вкл. и се проверяват за валидност от специален софтуер. Схемата е разработена по технология, която автоматизирано разпознава данните за самоличност и ги изпраща за удостоверяване до надежден източник (регистър на населението), чрез вградена линия за връзка в реално време. Когато лицето е юридическо, се проверява представителната власт и данните за самоличност на юридическото лице от Търговския регистър. Когато документът за самоличност е с вградени биометрични данни и устройството поддържа NFC технология, данните се извличат от там посредством доближаване до мобилното устройство. Процесът по автоматична видео идентификация изисква сравнение на снимката на лицето, получена от документа за самоличност и снимката направена от камерата на мобилното устройство в режим на заснемане на видео. Полученият резултат е в следствие на високотехнологичен софтуер, който извършва биометричен анализ на формата и уникалните черти на лицето. Процесът включва 3D проверка за жив обект.

За установяване на идентичност на физическо лице, което е представител на юридическо лице (управители, членове на съвети, прокуристи и др.), когато представителната власт произтича от закон, се прави автоматизирана проверка в съответните регистри при наличие на такава интеграция (Търговски регистър, Регистър на юридическите лица с нестопанска цел и др.).

При неуспешна автоматична видео идентификация (например поради възможни промени на лицето или картината не е получена от надежден източник) процесът преминава





ключ изявлението с личните данни;

5. Генерираните от системата средства за електронна идентификация (отдалечено подписано изявление на потребителя с неговия квалифициран/усъвършенстван електронен подпис и с включени допълнителни атрибути в удостоверението) се доставят на доверяващата се страна.

## **4.2. ПРОЦЕС ПО УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА АВТЕНТИЧНОСТ**

За целите на удостоверяване на самоличност/идентичност физическо лице в лично качество или като представител на юридическо лице възлага на Евротръст: издаване на атрибутивно квалифицирано удостоверение за електронен подпис, създаване на документ - изявление за предоставяне на лични и други данни по електронен път, отдалеченото подписване с квалифициран/усъвършенстван електронен подпис, придружен от атрибутивното удостоверение и предоставяне на подписаното изявление с квалифициран/усъвършенстван електронен подпис на доверяваща се страна. Изявлението за предоставяне на лични данни е достъпно за лицето в четим PDF формат чрез мобилното приложение или портала за подписване на Евротръст, за да може лицето да го прегледа преди подписването му. В изявлението е добавен и служебен XML файл със същите данни в машинно четим формат за обработка от доверяващата се страна по автоматизиран начин.

Процесът по предоставяне на услугата се инициира от доверяваща се страна, която изпраща до Евротръст заявка с искане за идентификация към потребителя чрез специализиран уеб портал, API интерфейс или през SDK модул. Всяка доверяваща се страна, която представлява интеграционен партньор на Евротръст, има възможност да подаде искане от потребител на Евротръст за идентифициране. Евротръст изпраща съобщение на смарт устройството на лицето в мобилното приложение, с което изисква съгласието му за идентифициране. Потребителите на услугата за електронна идентификация имат задължение да се запознаят и да спазват Общите условия, Договора, Политиката за защита на лични данни, Политиките и Практиките за предоставяне на електронна идентификация и удостоверителни услуги, мерките за сигурност, свързани с използването на средствата за електронна идентификация и други документи, публикувани в публичния електронен регистър на Евротръст: <https://www.evrotrust.com/landing/en/a/tsp-documents>. Лицата,

кандидатстващи за услугата не могат да продължат с регистрацията, без да се запознаят и съгласят с изискванията в посочените документи. С активиране на функционалност в мобилното приложение лицата се съгласяват с условията и подписват договор за услуга.

#### **4.2.1. УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТ НА ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ**

Отдалечената система за видео идентификация на Евротръст е разработена по начин, който позволява личните данни на физическото лице да се въвеждат в системата по автоматизиран начин, след сканиране на притежавания официален национален документ за самоличност като доказателство за самоличност. Проверката на валидността на документа за самоличност се извършва чрез автоматизирани проверки чрез национална база данни с документи за самоличност и преминава през няколко контроли. Като валидни документи се приемат тези, които са официално признати в страната по произход - международен паспорт, дипломатически паспорт, паспорт на моряк, лична карта на чужденец, шофьорска книжка и други документи в съответствие с националното законодателство на гражданина на съответната държава.

Минималното количество данни, които доверяващата се страна може да поиска от потребителя на Евротръст за целите на удостоверяване на самоличността на физическото лице са:

- фамилно име (или имена),
- собствено име (или имена),
- дата на раждане,
- национален уникален идентификатор, ако има такъв, в съответствие с техническите спецификации за целите на трансграничната идентификация, който да остава непроменен колкото е възможно по-дълго време (например в Република България е ЕГН/ЛНЧ),
- мобилен номер и
- адрес на електронна поща.

Допълнителни специфични данни, които могат да бъдат представени са:

- собствено име (или имена) и фамилно име (или имена) по рождение,
- място на раждане,

- постоянен адрес и
- пол.

Евротръст си запазва правото в зависимост от реализацията на интеграцията с различните видове документи за самоличност, първични регистри и надеждни източници на данни да допълва специфичния набор от данни.

#### **4.2.2. УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА ИДЕНТИЧНОСТ НА ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ**

За юридическо лице и за физическото лице - негов представител (управители, членове на съвети, прокуристи и др.), когато представителната власт произтича от закон се прави отдалечена проверка и събиране на данните за юридическото лице в официалните публични регистри (например в България се прави проверка в регистрите към Агенцията по вписванията). Проверката се прави въз основа на вписан в приложението на Евротръст национален уникален идентификатор в съответствие с техническите спецификации за целите на трансграничната идентификация, който да остава непроменен, колкото е възможно по-дълго време (например в Република България това е ЕИК/БУЛСТАТ). Евротръст проверява доказателството в надежден източник (при налична интеграция), за да определи дали то е неподправено или е известно като съществуващо и за да се сведе до минимум рискът самоличността на юридическото лице да не съответства на заявената самоличност, като отчита риска съответните документи да са загубени, откраднати, с прекратена валидност, отменени или с изтекъл срок на валидност. Проверката на идентичността на юридическото лице цели да докаже, че по време на разглеждането на искането за издаване на квалифицирано удостоверение, юридическото лице съществува и че представляващото лице, което кандидатства за услуга по издаване на средство за електронна идентификация, има представителни правомощия да поиска издаването. За физическото лице се прави проверка за самоличност по реда на горния абзац.

Към минималният набор от данни за юридическо лице може да се прибавят допълнителни, специфични данни, по една или повече от следните позиции: настоящ адрес; регистрационен номер по ДДС; данъчен номер.

В зависимост от внедрената интеграция с първични регистри и надеждни източници на данни Евротръст може да допълва набора от допълнителни данни за юридическите лица.

### 4.3. СРЕДСТВО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ

Средството за електронна идентификация, съгласно схемата за електронна идентификация на Евротръст, отговаря на изискванията на член 3, параграф 2 от Регламент (ЕС) 910/2014. То съдържа данни за идентификация на лицето и се състои от: PDF+XML документ, съдържащ лични идентификационни данни на лицето, включително графични елементи като копие на документ за самоличност, изображение на подписа, снимка и др. ; квалифициран/усъвършенстван електронен подпис на подписания PDF/XML документ; и атрибутивно квалифицирано удостоверение, свързано с квалифицирания/усъвършенствания подпис, съдържащо всички лични данни, които могат да бъдат изброени в удостоверенията, съгласно стандарт X.509 (например графичните елементи не могат да бъдат изброени).

Средството за електронна идентификация се генерира при поискване от крайния потребител в реално време, включително се генерира двойка ключове, издава се квалифицирано/усъвършенствано удостоверение и се създава отдалечен подпис (извършва се отдалечено подписване). Средството за електронна идентификация се доставя автоматизирано на доверяващата се страна за удостоверяване на онлайн услуга. Доверяващата се страна може да извлече информацията както от PDF/XML документа, така и от атрибутивното квалифицирано удостоверение и може да се довери на данните за самоличност на лицето, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014.

Средството за електронна идентификация е защитено от дублиране и фалшифициране чрез използване на криптографски ключове и алгоритми. Защитата срещу нападатели с висок потенциал за атаки се осъществява чрез цялостни мерки, включително DDOS системи за защита, защитни стени, системи за резервации и много други софтуерни и хардуерни решения. В този смисъл, може да се приеме, че средството за електронна идентификация се използва само под контрола или в притежание на лицето, на което принадлежи. Използваното мобилно приложение е проектирано така, че лицето, на което принадлежи, да може надеждно да го защити срещу използване от други лица чрез кодове за достъп, биометрични данни за лице и пръсти и други защитени средства. Всичко това се задейства и регулира от лицето.

#### **4.3.1. ИЗДАВАНЕ, ПРЕДОСТАВЯНЕ И АКТИВИРАНЕ**

Електронното средство за идентификация се доставя на доверяващата се страна през API канал. През целият процес сесията е криптирана от криптографски ключове, доставени от лицата, отговарящи за доверяващата се страна. Проверката на статуса на доверяващата се страна се извършва с всички възможни средства.

Издаването на средство за електронна идентификация е автоматизиран процес, който се извършва след успешна идентификация на лицето. За да се активира процесът по издаване се изисква най-малко двуфакторно удостоверяване. Средството се активира с неговото издаване.

Квалифицираните атрибутивни удостоверения, издадени от Удостоверяващия орган „Evrotrust RSA Operational CA“ на Евротръст отговарят на изискванията на Регламент (ЕС) 910/2014 и се признават в Европейския съюз. Предвид трансграничната оперативна съвместимост на въведените с Регламент (ЕС) № 910/2014 формати на квалифицираните електронни подписи квалифицираните атрибутивни удостоверения не надвишават задължителните изисквания, предвидени в Регламент (ЕС) № 910/2014 и Регламент (ЕС) 2015/1501<sup>1</sup> относно изискванията за минималния набор от данни за идентификация на лица, представляващ по уникален начин дадено физическо или юридическо лице.

Доверяващата се страна получава по договорен с Евротръст интерфейс подписания PDF/XML файл с изявлението на потребителя за предоставяне на лични и други данни, подписано с атрибутивното квалифицирано удостоверение.

#### **4.3.2. ВРЕМЕННО СПИРАНЕ НА ДЕЙСТВИЕТО, ОТНЕМАНЕ И ПОВТОРНО АКТИВИРАНЕ**

---

<sup>1</sup> РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2015/1501 НА КОМИСИЯТА от 8 септември 2015 година относно рамката за оперативна съвместимост съгласно член 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар

Временно спиране на действието, отнемане и повторно активиране на средството за електронна идентификация е свързано с управлението на профила на лицето в Евротръст. То се прилага върху издадените удостоверения за усъвършенстван/квалифициран електронен подпис на лицето и е свързано с тяхното управление. Управлението им осигурява временно спиране (HOLD), отнемане (REVOKE) или изтриване на частните ключове, свързани с удостоверенията и повторно активиране (RESTORE).

По всяко време потребителят на мобилното приложение може да управлява (временно спира и впоследствие да възобновява) своя профил, като чрез съответната функционалност може да го деактивира и в последствие активира. Това позволява генерирането/отнемането на средства за електронна идентификация. Когато се активира функционалност чрез мобилното приложение за изтриване на акаунт, но след време лицето пожелае да получи услуга за идентификация, това лице трябва да премине през нов процес на регистрация и идентификация.

След временно спиране, лицето може повторно да активира своя профил при спазване на същите изисквания за сигурност като тези, установени преди спирането или отмяната. Повторното активиране възстановява способността на лицето да се идентифицира пред трети страни чрез генериране на средства за електронна идентификация.

Управлението на електронната идентификация е изцяло под контрола на лицето, собственик на данните от неговото мобилно устройство. Всяка промяна подлежи на двуфакторен механизъм за удостоверяване.

### **4.3.3. ПОДНОВЯВАНЕ И ЗАМЯНА**

При всяко искане за идентификация на лицето системата проверява валидността на данните в реално време (например валидността на документа за самоличност, валидността на данните в първичните регистри и т.н.) и в случай на промяна данните се актуализират, така че средствата за електронна идентификация се генерират с актуални данни. Евротръст активно следи за промяна и при наличие на такава иска от лицето да се идентифицира отново. Ако промените бъдат идентифицирани (например документът за самоличност е изтекъл или нови данни се регистрират в първичните регистри) се задейства първоначален

процес на идентификация, който отговаря на същите изисквания за сигурност като първоначалното доказателство и проверка на самоличността. Личните данни се обработват по начин, който гарантира високо ниво на сигурност, включително защита срещу неоторизирана или незаконна обработка, както и срещу случайна загуба, унищожаване или повреда, чрез прилагане на подходящи технически и организационни мерки. Евротръст проверява личните данни спрямо надежден източник или чрез вграден в документа за самоличност NFC чип.

#### **4.4. СПИРАНЕ ИЛИ ОТМЯНА НА СХЕМАТА ИЛИ НА СРЕДСТВОТО ЗА ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

Схемата за електронна идентификация представлява неразделна част в инфраструктурно отношение от технологичната система на Евротръст за предоставяне на отдалечени удостоверителни услуги. В този смисъл, Евротръст може да спре или отмени действието на схемата, в случаи на: прекратяване на цялостната дейност на организацията или на удостоверяващия орган; обявяване в несъстоятелност; поради край на жизнения цикъл или изваждане от експлоатация на хардуерен и/или софтуерен елемент, използван за предоставяне на електронна идентификация; при компрометиране или съмнение за компрометиране на частен ключ; в случаи на бедствие или на сериозни проблеми, които не позволяват задоволително възстановяване на услугата за електронна идентификация.

Евротръст може да прекрати незабавно издадено от него атрибутивно удостоверение, с което се подписва изявлението с лични данни при: смърт или поставяне под запрещение на физическото лице или с прекратяване на представителната власт на юридическото лице; при установяване на неверни данни при издаване на удостоверението; при промяна в удостоверена вече информация; при компрометиране на частния ключ или ПИН кода; загуба на мобилно устройство; злонамерени действия; забавяне в заплащането на дължимо вознаграждение; искане за прекратяване от страна на лицето.

Мобилното приложение на Евротръст предоставя възможност на всеки потребител да деактивира средството за електронна идентификация при активиране на съответната функционалност. С активиране на функционалността за закриване на профил в приложението се прекратява и договора за предоставяне на услуга за електронна

идентификация. Прекратената идентификация не може да бъде подновена, но може да бъде поискана нова. Всеки потребител може да заяви спиране или прекратяване на атрибутивно удостоверение през мобилното приложение без проверка на самоличността.

Искане за спиране или отмяна на цялата схема за идентификация, както и за спиране или прекратяване на удостоверения издадени от Евротръст на физически и юридически лица, с които се подписват изявленията за предоставяне на лични данни може да постъпи от Комисията за регулиране на съобщенията или държавна организация, която има правомощия в съответствие с националното законодателство.

#### **4.5. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОВЕРКА НА САМОЛИЧНОСТ СЛЕД ЗАКРИВАНЕ НА ПРОФИЛ**

При активиране на функционалност чрез мобилното приложение на Евротръст за изтриване на профил и при желание от страна на дадено лице за предоставяне на услуга за идентификация след време, то трябва да премине през нов процес на регистрация и идентификация.

#### **4.6. ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ОПЕРАТИВНАТА СЪВМЕСТИМОСТ**

Член 12 от Регламент (ЕС) от № 910/2014 (Сътрудничество и оперативна съвместимост) предвижда, националните схеми за електронна идентификация, за които се извършва уведомяване съгласно чл. 9, параграф 1, да си взаимодействат и това да наложи създаването на рамка за оперативна съвместимост. Схемата за електронна идентификация на Евротръст е изградена в съответствие с изискванията на Регламент (ЕС) 2015/1501 относно техническите и оперативните изисквания, за да гарантира оперативната съвместимост с другите схеми за електронна идентификация, за които се извършва уведомяване от държавите членки на Комисията.

Евротръст притежава сертификация от Орган за оценяване на съответствието по Регламент (ЕС) № 2015/1502, който констатира изпълнение на изискванията на чл. 4 от Регламент (ЕС) № 2015/1501 относно категоризирането на националните нива на осигуреност на нотифицираните схеми за електронна идентификация да се извършва



съгласно изискванията, определени в Регламент (ЕС) № 2015/1502 и съответствие с определеното в чл. 8, т. 2 на Регламент (ЕС) № 910/2014 ниво на осигуреност „високо“ за средство за електронна идентификация.

Услугата за електронна идентификация на Евротръст се предоставя по методология за идентификация на лица, която отговаря на изискванията на чл. 11 от Регламент (ЕС) № 2015/1501 за събиране на минимален набор от лични данни, които недвусмислено ще представят физическо или юридическо лице. Минималният набор от данни за физическо лице включва: фамилно име (или имена), собствено име (или имена), дата на раждане, национален уникален идентификатор, ако има такъв, в съответствие с техническите спецификации за целите на трансграничната идентификация, който да остава непроменен колкото е възможно по-дълго време, мобилен номер и адрес на електронна поща. За юридическо лице и за физическото лице - негов представител (управители, членове на съвети, прокуристи и др.), когато представителната власт произтича от закон се прави отдалечена проверка въз основа на вписан в приложението на Евротръст национален уникален идентификатор в съответствие с техническите спецификации за целите на трансграничната идентификация, който да остава непроменен, колкото е възможно по-дълго време.

Схемата за електронна идентификация е внедрена съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 и разработените в съответствие с него технически спецификации. В „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“ на Евротръст и в „Политика и практика при предоставяне на квалифицирана услуга за издаване на атрибутивно удостоверение“ е описан профила на атрибутивното квалифицирано удостоверение, което е част от средството за електронна идентификация и е в съответствие с изискванията на стандартите: ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-2, ETSI EN 319 412-3 и ETSI EN 319 412-5. Евротръст предоставя средства за електронна идентификация в съответствие с посочените и всички други технически спецификации и препоръки, съотносими към разработената от организацията технология и в изпълнение на изискванията на Регламент (ЕС) № 2015/1501 за целите на оперативната съвместимост.

Във връзка с механизмите за уреждане на спорове, както е посочено в член 13 на Регламент (ЕС) № 2015/1501 в контекста на оперативната съвместимост, Евротръст има процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби, сигнали и

рекламации, получени от потребители, клиенти или доверяващи се страни относно предоставянето на услугите или други свързани с тях въпроси. (виж т. 21 от настоящия документ).

## **5. КОНТРОЛ НА ФИЗИЧЕСКАТА СИГУРНОСТ**

*Мерките свързани с физическата защита на информационните данни, технологичните системи, помещенията и свързаните с тях поддържащи системи са описани в т. 6.5 и т. 6.6 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **5.1. ПОМЕЩЕНИЯ И КОНСТРУКЦИЯ НА ПОМЕЩЕНИЯТА**

Евротръст разполага със специално конструирани и оборудвани помещения с най-висока степен на контрол на физически достъп, в които се помещават Удостоверяващия орган на Евротръст и всичките централни компоненти на инфраструктурата.

*Описание на помещенията и свързаните с тях поддържащи системи са съдържат в т. 5.1 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **5.2. ФИЗИЧЕСКИ ДОСТЪП**

Физическата сигурност на системите за издаване и управление на удостоверения и създаване и управление на електронна идентичността е съобразена с изискванията на международни стандарти и препоръки. Евротръст е разположил своята критична инфраструктура в два шкафа, сертифицирани по всички изисквания за такава категория средства за съхраняване в специално изградени две защитени и изолирани помещения, в два дейта центъра. За оборудването в защитените и изолирани помещения на Евротръст е осигурена физическа неприкосновеност. Има двуфакторен контрол на достъпа и денонощна физическа охрана. Не е позволен достъп до шкафове с оборудването на по-малко от 2 (две) оторизирани технически лица на Евротръст. Всеки достъп до помещенията с критична инфраструктура се документира в специални журналы.

Защитата на централната сграда на Евротръст е реализирана от 24-часова охрана. В помещенията на Евротръст има Система за алармена сигнализация, Система за видеонаблюдение, Сигнално-известителна система и Система за контрол на достъпа.

*Физическата сигурност на системите е описана в т. 5.1.2 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“*

### **5.3. СЪХРАНЕНИЕ НА НОСИТЕЛИ НА ДАННИ**

Всички носители съдържащи софтуер, архиви на данни или одитна информация се съхраняват в огнеупорна каса в помещения със специален достъп с въведен контрол на достъп. В помещението с архива на Евротръст има изградена система на физическа и логическа защита. Записването и съхраняването на значима информация се осъществява посредством ефективна система за управление на записите, като се вземат предвид приложимото законодателство и добрите практики по отношение на защитата и запазването на данните. Евротръст поддържа база от данни, в която се съхранява информацията за дейността, свързана с предоставянето на електронната идентификация и удостоверителни услуги. Базата от данни се поддържа диференцирано: база данни, файлови системи и архиви.

*Процесът за работа с носители е описан в т. 5.1.7 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **5.4. ИЗХВЪРЛЯНЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ**

Електронни носители, съдържащи значима информация за сигурността на Евротръст, след изтичане на определения, съгласно вътрешните правила период на съхранение, се унищожават. Носителите на информация за криптографски ключове и кодове за достъп, използвани за тяхното съхранение, се раздробяват с подходящи технически устройства. Това се отнася за носителите, които не позволяват окончателно заличаване на съхранени данни и тяхното повторно използване. В определени случаи, информацията от преносими

носители се унищожават, чрез изтриване или форматиране на устройството без възможност за възстановяване.

*Мерките свързани с процеса по изхвърляне на отпадъци е описан в т. 5.1.8 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **6. ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОНТРОЛ**

Всички процедури, касаещи сигурността при издаване, администриране и използване на квалифицирани атрибутивни удостоверения и създаване и управление на електронна идентификация, се изпълняват от доверен персонал на Евротръст. Евротръст поддържа достатъчен брой квалифицирани служители, които във всеки момент от осъществяване на дейността му да осигуряват съответствие с действащото законодателство и вътрешните правила и норми на дружеството.

*Процедурата е описана в т. 5.2 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **7. ЗАПИСИ НА СЪБИТИЯ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ЖУРНАЛИ**

За ефективно управление и функциониране на Евротръст, всички събития, имащи съществено значение върху сигурността и надеждността на технологичната система, контрола върху персонала и потребителите, и въздействието върху сигурността на предоставяните услуги се записват. Евротръст гарантира високо ниво на сигурност на личните данни при тяхното обработване и криптиране. В случай на инцидент е възможно бързо възстановяване на съхраняваните записи.

Информацията за електронните журнали се генерира автоматично.

Журнали на записи на регистрирани събития се съхраняват във файлове на системния диск за най-малко 6 (шест) месеца. През това време те са достъпни онлайн или в процес на търсене от оторизирани служители на Евротръст. След този период, записите се съхраняват в архивите. Архивирани журнали се запазват в продължение на поне 10 (десет)

години, след което се унищожават по сигурен начин.

Архивът се подписва с електронен подпис/печат. Информацията от записите в логовете периодично се записва на физически носители, които се съхраняват в специален сейф, намиращ се в помещение с висока степен на физическа защита и контрол на достъпа.

*Процедурата по управление на записи и поддържане на журнали е описана в т. 5.4 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **8. УЯЗВИМОСТ И ОЦЕНКА**

Евротръст класифицира и поддържа регистри на всички активи в съответствие с изискванията на ISO/IEC 27001. Съгласно „Политиката по информационна сигурност“ на Евротръст се извършва анализ на оценката за уязвимост по всички вътрешни процедури, приложения и информационни системи. Изисквания за анализ могат, също така, да бъдат определени от външна институция, упълномощена да извършва проверка на Евротръст. Анализът на риска се извършва най-малко веднъж годишно. Решението да се пристъпи към анализ се извършва от Съвета на директорите.

*Мерките свързани с оценката на уязвимост са описани в т. 5.4.8 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **9. АРХИВИРАНЕ**

Евротръст архивира всички данни и файлове, свързани с: информацията при регистрация; със сигурността на системата; всички искания, подадени от потребителите; цялата информация за потребителите; всички ключове, използвани от удостоверяващите органи и от регистриращия орган; и цялата кореспонденция между Евротръст и потребителите. На архивиране са подложени всички документи и данни, използвани в процеса на проверка на самоличността.

*Процедурата по архивиране е описана в т. 5.4.8 от документа „Практика при предоставяне*

на квалифицирани удостоверявателни услуги“.

## 10. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА ЕВРОТРЪСТ

Задълженията, описани по-долу, са разработени, за да минимизират прекъсванията в дейността на потребителите и доверяващите се страни, произтичащи от решението на Евротръст да преустанови работа.

### 10.1. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА УДОСТОВЕРЯВАЩ ОРГАН

При прекратяване на дейността на удостоверяващ орган, Евротръст извършва следното:

- Следва актуализиран и одобрен от ръководството план и сценарий за прекратяване на дейността на удостоверяващ орган;
- уведомява потребителите, Органа по надзор и третите страни за прекратяването на дейността на своя удостоверяващ орган. Информацията се предоставя чрез имейл или чрез публикуване на сайта на Евротръст;
- прекратява разрешението на всички лица, които имат договорни дейности да извършват дейности, свързани конкретния удостоверяващ орган;
- преди прекратяване на дейността на удостоверяващия орган, в разумен срок, прехвърля задълженията си по поддържане на цялата информация, необходима за предоставяне на доказателства на надеждна страна;
- преди да прекрати дейността, частните ключове, включително резервните копия, биват унищожени или изтеглени от употреба по такъв начин, че личните ключове да не могат да бъдат извлечени;
- при възможност прехвърля дейността си на друг квалифициран доставчик;
- Евротръст прилага мерки за покриване на разходите в случай на банкрут или поради други причини за прекратяване на действието на удостоверяващ орган. В случай, че не е в състояние да покрие разходите сам е предвидил мерки в рамките на приложимото законодателство;
- променя статуса на оперативното удостоверение;

- прекратява издаването нови удостоверения, но продължава да управлява активните удостоверения до края на тяхното действие;
- прави търговски разумни усилия, за да се сведе до минимум нарушаването на интересите на потребителите.

Евротръст следи и не допуска издаване на удостоверение за срок, по-дълъг от валидността на удостоверяващия орган, който го е издал.

## **10.2. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ДЕЙНОСТ КЪМ ДРУГ ДОСТАВЧИК НА КВАЛИФИЦИРАНИ УДОСТОВЕРИТЕЛНИ УСЛУГИ**

За да се осигури непрекъснатост на издаване на средство за електронна идентификация и квалифицирани удостоверителни услуги на потребителите, Евротръст може да подпише споразумение с друг квалифициран доставчик на удостоверителни услуги. В този случай, Евротръст:

- уведомява Органа по надзор за намерението си, не по-късно от 2 месеца преди датата на прекратяване и прехвърляне на дейността;
- полага всички усилия и грижи, за да продължи действието на издадените потребителски удостоверения;
- уведомява писмено Органа по надзор и потребителите, че дейността му се поема от друг квалифициран доставчик, както и относно наименованието му. Уведомлението се публикува на интернет страницата на Евротръст;
- уведомява потребителите относно условията по поддръжка на прехвърлената информация към приемащия доставчик;
- променя статуса на оперативните удостоверения и надлежно предава цялата документация, свързана с дейността си на приемащия доставчик, заедно с всички архиви, както и всички издадени удостоверения;
- извършва необходимите действия за прехвърляне на задълженията по поддръжка на информацията към приемащия доставчик;
- приемащият доставчик поема правата, задълженията и архива на Евротръст.

### **10.3. ОТНЕМАНЕ НА КВАЛИФИЦИРАН СТАТУТ НА ЕВРОТРЪСТ**

При отнемане на квалифицираният статут на Евротръст, той извършва следното:

- уведомява потребителите си за променения си статут;
- променя статуса на своите удостоверения;
- прекратява да издава нови квалифицирани атрибутивни удостоверения;
- прави търговски разумни усилия, за да се сведе до минимум нарушаването на

интересите на потребителите.

## **11. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА ТЕХНИЧЕСКАТА СИГУРНОСТ**

*Процедурите за генериране и управление на криптографските ключове и свързаните с тях технически изисквания са описани в т. 6 от документа „Практиката при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **12. СИГУРНОСТ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СИСТЕМИ**

Евротръст използва единствено надежден и сигурен хардуер и софтуер, които са част от неговата компютърната система. Компютърните системи, на които работят всички критични компоненти от инфраструктурата на Евротръст са оборудвани и конфигурирани със средства за локална защита на достъпа до софтуера и информационните данни. Евротръст използва процедури за управление на информационната сигурност на цялата инфраструктура в съответствие с общоприети в международната практика стандарти.

*Процедурата е описана в т. 6.5 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **12.1. СИГУРНОСТ НА ЖИЗНЕНИЯ ЦИКЪЛ НА ТЕХНОЛОГИЧНАТА СИСТЕМА**

Всички хардуерни промени се наблюдават и регистрират от оторизирани служители на Евротръст. При закупуване на ново техническо оборудване, то се доставя с



необходимите процедури за експлоатация и инструкции за ползване. Осъществява се надзор на функционалността на технологичната система и се гарантира, че тя функционира правилно и в съответствие с доставената производствена конфигурация.

*Процедурата е описана в т. 6.6 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **12.1. МРЕЖОВА СИГУРНОСТ**

В инфраструктурата на Евротръст се използват съвременни технически средства за обмен и защита на информация, за да се гарантира мрежовата сигурност на системите срещу външни интервенции и заплахи.

*Процедурата е описана в т. 6.7 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

## **13. ПРОВЕРКА И КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТТА НА ЕВРОТЪРЪСТ**

*Процедурата е описана в т. 8 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.*

### **13.1. ВЪТРЕШНИ ОДИТИ**

Вътрешните одити на Евротръст имат за цел да контролират дейността по предоставяне на удостоверителните услуги и електронна идентификация, доколкото тези дейности е съвместими с внедрената интегрирана система за управление, включваща изискванията на стандартите ISO/IEC 27001<sup>2</sup>, ISO 9001<sup>3</sup>, ISO 22301<sup>4</sup>, ISO/IEC 20000-1<sup>5</sup>,

---

<sup>2</sup>ISO 27001 Информационни технологии. Методи за сигурност. Системи за управление на сигурността на информацията

<sup>3</sup>ISO 9001 Системи за управление на качеството

<sup>4</sup>ISO 22301 Сигурност на обществото. Системи за управление на непрекъснатостта на дейността

<sup>5</sup>ISO 20000-1 Система за управление на качеството на ИТ услугите

Регламент (ЕС) № 910/2014, Регламент (ЕС) 2016/679<sup>6</sup> и вътрешните управленски решения и мерки. Евротръст подлежи ежегодно най-малко на един вътрешен одит. Резултатите от одитите се обобщават в доклади. Въз основа на направените оценки от докладите, ръководството на Евротръст набелязва мерки и срокове за отстраняване на констатираните пропуски и несъответствия.

### **13.2. НЕЗАВИСИМ ВЪНШЕН ОДИТ**

Евротръст е обект на одит най-малко веднъж на 24 месеца от Орган за оценяване на съответствието. Целта на одита е да се потвърди, че предоставяните от Евротръст удостоверителни услуги и електронна идентификация отговарят на изискванията посочени в Регламент (ЕС) № 910/2014 г.

Евротръст е обект на одит най-малко веднъж на 36 месеца от независим проверяващ екип по международните стандарти ISO/IEC 27001, ISO 9001, ISO 22301, ISO/IEC 20000-1. Целта на одита е да се потвърди, че дейността на Евротръст е съвместима с внедрената интегрирана система за управление.

### **13.3. ОДИТ ОТ НАЦИОНАЛНИЯТ ОРГАН ПО НАДЗОР**

В съответствие с чл. 32 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) е национален надзорен орган в областта на електронните удостоверителни услуги, осъществяващ правомощията по чл. 17 от Регламент (ЕС) № 910/2014. КРС предоставя и отнема квалифициран статут на доставчиците на удостоверителни услуги и на предоставяните от тях услуги в съответствие с чл. 20 и 21 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Органът по надзор създава, поддържа и публикува националния доверителен списък на лицата, предоставящи удостоверителни услуги и квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно чл. 22 от Регламент (ЕС) № 910/2014. В изпълнение на своите функции КРС има право на свободен достъп в подлежащите на контрол обекти; да проверява документите за

квалификация на служителите на доставчици на удостоверявателни услуги; да изисква сведения и документи, свързани с осъществяването на контрола; да определя лица- органи по оценяване на съответствието по чл. 33 от ЗЕДЕУУ, които да извършват проверка за спазване от доставчиците на квалифицирани удостоверявателни услуги и на изискванията по чл. 21, ал. 1 и 2 от ЗЕДЕУУ; да получи от доставчиците на удостоверявателни услуги информацията, необходима за изпълнение на правомощията ѝ.

Националният орган по надзор може по всяко време да извърши одит или да поиска от Орган за оценяване на съответствието да направи оценяване на съответствието на дейността на Евротръст с изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 г.

#### **14. ФИНАНСОВИ ОТГОВОРНОСТИ**

Евротръст е отговорен за предоставяната услуга за проверка на самоличност/идентичност пред лицата, които разчитат на идентификация. Евротръст отговаря, ако вредите са по негова вина. Ако Евротръст потвърди и приеме, че са настъпили вреди, той се ангажира да плати настъпилите вреди, които са пряка и непосредствена последица от небрежното поведение на служителите.

Евротръст сключва задължителна застраховка на дейността си, която обхваща и дейността му по предоставяне на услуга по идентификация. Евротръст носи отговорност за щети, нанесени умишлено или поради небрежност на физическо или юридическо лице поради неизпълнение на задълженията на служителите си.

#### **15. 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 служителите си да изпълняват изискванията за поверителност и неразпространение на лични данни на лицата, станали му известни при изпълнение на дейността по електронна идентификация.

*Правилата за спазване на неприкосновеността на личните данни са описани в т. 9.4 от*

документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

### **15.1. ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ**

Различните данни, включени в издаваните от Евротръст квалифицирани атрибутивни удостоверения са обект на права върху интелектуалната собственост и други имуществени и неимуществени права.

Въпросът с притежаването на интелектуална собственост е описан в т. 9.5 от документа „Практика при предоставяне на квалифицирани удостоверителни услуги“.

## **16. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ И ГАРАНЦИИ НА ЕВРОТЪРЪСТ**

### **16.1. ГАРАНЦИИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

Евротръст гарантира, че осъществява дейността си като:

- спазва точно условията в настоящия документ, изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014, Регламент (ЕС) № 2016/679, националното и европейско законодателство при осъществяване на дейността си на Доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги и на електронна идентичност;
- предоставената услуга не нарушава авторски права и лицензирани права на трети страни;
- използва техническо оборудване и технологии, които осигуряват надеждност на системите, техническа и криптографска сигурност при осъществяване на процесите, в това число сигурен и защитен механизъм за генериране на ключове, за създаване на електронен подпис и издаване на средство за електронна идентификация в своята инфраструктура;
- издава квалифицирани атрибутивни удостоверения за електронни подписи след като провери с допустими от закона средства представената информация;
- сигурно съхранява и поддържа информация, свързана с издаваните атрибутивни удостоверения и оперативна работа на системите;
- спазва установените процедури за работа и правила за технически и физически контрол, в съответствие с условията в настоящия документ;

- при искане издава удостоверения, спазвайки условията и процедурите в този документ, съответните вътрешни процедури и общоприети стандарти;
- уведомява потребителите за наличието си на квалифициран статут;
- създава възможност за незабавно прекратяване на действието на квалифицирано атрибутивно удостоверение;
- уведомява незабавно заинтересованите лица след прекратяване на удостоверение;
- осигурява условия за точно определяне на времето на издаване и прекратяване на действието на удостоверенията;
- изпълнява процедури по идентификация и установяване на самоличност/идентичност на физически/юридически лица;
- осигурява мерки срещу подправяне на атрибутивни удостоверения и данните, до които има достъп в процеса на създаването на подписа;
- използва надеждни системи за съхраняване и управление на удостоверенията;
- взема незабавни мерки при възникване на технически проблеми във връзка със сигурността;
- с изтичане на срока на валидност на квалифицираното атрибутивно удостоверение отменя валидността му;
- информира потребителите и доверяващите се страни за техните задължения и дължима грижа на поведение при използването на предоставяните от Евротръст електронна идентификация и удостоверителни услуги, както и относно правилното и сигурно използване на издадените атрибутивни удостоверения и средство за електронна идентификация;
- използва и съхранява събраната лична и друга информация само за целите на своята дейност по предоставяне на електронна идентификация и квалифицирани удостоверения в съответствие с националното и европейско законодателство;
- не копира данни за създаване на потребителски частни ключове;
- поддържа разполагаеми средства, които осигуряват възможност за извършване на дейността му;
- сключва застраховка за времето на своята дейност;
- поддържа доверен персонал, притежаващ необходимите експертни знания, опит

и квалификация за извършване на дейността;

- поддържа публичен електронен регистър/хранилище;
- осигурява постоянен достъп до публичния електронен регистър (24/7/365);
- осигурява защита срещу внасяне на промени в поддържания публичен регистър от нерегламентиран и неправомерен достъп или поради случайно събитие;
- създава условия на всяка доверяваща се страна да провери статуса на издадено и публикувано атрибутивно удостоверение в електронния регистър на удостоверения;
- извършва периодични вътрешни и външни проверки на дейността си;
- използва в дейността си сертифициран софтуер и хардуер, както и сигурни и надеждни технологични системи;
- внедрил е схема за електронна идентификация в съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014 и разработените в съответствие с него технически спецификации;
- спазва изискванията на ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-2, ETSI EN 319 412-3, ETSI EN 319 412-5 при създаването на профила на атрибутивното квалифицирано удостоверение, което е част от средството за електронна идентификация;
- Евротръст предоставя средства за електронна идентификация в съответствие с ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-2, ETSI EN 319 412-3, ETSI EN 319 412-5 и всички други технически спецификации и препоръки, съотносими към разработената от организацията технология и в изпълнение на изискванията на Регламент (ЕС) № 2015/1501 за целите на оперативната съвместимост;
- за уреждане на възникнали спорове Евротръст използва вътрешна процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби, сигнали и рекламации, получени от потребители, клиенти или доверяващи се страни относно предоставянето на услугите или други свързани с тях въпроси.
- поддържа на сайта на Евротръст списък с регистриращи органи, списък с препоръчителен софтуер и хардуер за използване от потребителите, бланки, формуляри, типов Договор и др. документи в полза на потребителите.

## 16.2. ОТГОВОРНОСТИ

Евротръст носи отговорност пред потребители и доверяващи се страни за

причинени вреди от груба небрежност или умисъл:

- от неизпълнение на изискванията от Регламент (ЕС) № 910/2014 и Регламент (ЕС) № 2016/679 при осъществяване на дейността си по предоставяне на електронна идентификация и удостоверителни услуги;
- от неверни или липсващи данни в квалифицираното атрибутивно удостоверение към момента на издаването му;
- от алгоритмичното несъответствие между частния и публичния ключ, вписван в удостоверението.
- от неспазване на задълженията си по издаване и управление на квалифицирани атрибутивни удостоверения;
- от пропуски в установяване на самоличността/идентичността на лицето.

## **17. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Потребителите на услугата за проверка на самоличност/идентичност, включваща издаване на средства за електронна идентификация и свързаните с тях квалифицирани атрибутивни удостоверения имат следните задължения:

- да се запознаят и да спазват условията на Договора, Политиките и Практиките при предоставяне на електронна идентификация от Евротръст, както и изискванията в останалите документи, публикувани в публичния електронен регистър на Евротръст;
- да предоставят вярна, точна и пълна информация, която Евротръст изисква съгласно Договора, нормативните изисквания, приложимите Политики и Практики;
- в случай на несъответствие между представената информация и удостовереното съдържание, потребителят трябва да уведоми незабавно Евротръст;
- да одобряват условията, посочени в Договора между него и Евротръст.

## **18. ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Отговорността на потребителя е в резултат от изпълнение на неговите задължения. Условията на отговорност се уреждат с Договор с Евротръст. Потребителят отговаря пред Евротръст и пред доверяващите се лица, ако:

- не изпълнява точно изискванията на настоящият документ;
- е извършил неверни изявления, които имат отношение към предоставяната услуга;
- когато физическо лице, което няма представителна власт инициира услуга по идентификация на юридическо лице, това лице отговаря за вредите.

## 19. ОСВОБОЖДАВАНЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ

Евротръст не носи отговорност в случаи на вреди причинени от:

- незаконни действия от страна на потребители и доверяващи се страни;
- случайни събития, имащи характера на непреодолима сила, включително злоумишлени действия на трети лица (хакерски атаки, отнемане на мобилно устройство, достъп до начина на идентифициране и др.)
- заявяване на услугата за проверка на самоличност/идентичност от лице, което не спазва изискванията и процедурите на Практиките и Политиките на Евротръст.

## 20. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Евротръст има процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби, сигнали и рекламации, получени от потребители, клиенти или доверяващи се страни относно предоставянето на услугите или други свързани с тях въпроси.

Предмет на спорове могат да бъдат единствено несъответствия или противоречия между лица, страни по договора с Евротръст. Спорове или жалби относно използване на удостоверения, средства за електронна идентификация и удостоверителни услуги, предоставяни от Евротръст ще бъдат решавани, чрез посредничество, въз основа на писмено подадена информация. Всяка жалба трябва да съдържа описание на темата, причината или обстоятелствата, свързани с проблема, по който се отправя, както и пълното име, адрес, електронна поща и телефон за връзка с подателя. Към подадените жалби могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на



претендираната сума, и адрес за контакт. При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията. При предявяване на рекламацията за услугата потребителят може да претендира за извършване на услугата в съответствие с договора, за отбив от цената или за възстановяване на заплатената сума.

Подаването на жалби, сигнали и рекламации се извършва по следните начини:

➤ лично, в писмен вид на хартия и собственоръчно подписани (по изключение се допуска устно подаване само и единствено на рекламации), в офис на адрес:

„Евротръст Технолъджис“ АД

гр. София, 1766

бул. „Околовръстен път“ № 251 Г, „ММ БИЗНЕС ЦЕНТЪР“, ет. 5

телефон, факс: + 359 2 448 58 58

имейл: office@evrotrust.com

➤ на електронната поща на Евротръст (office@evrotrust.com или dro@evrotrust.com;), подписани с квалифициран електронен подпис.

Евротръст разглежда всяка постъпила жалба или рекламация и в 7-дневен срок изготвя писмен отговор с предложения за действия, които да се предприемат (ако е приложимо). Когато за решението на конкретна жалба или рекламация е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви. Евротръст разглежда постъпила жалба или рекламация и изпраща окончателен отговор до подателя в срок до 1 (един) месец.

## **21. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

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

*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.*