

Давател на доверливи услуги КИБС

## Правила и услови

за користење на квалификувани сертификати за електронски потписи и електронски печати

Последна промена: **06.07.2020**, 1201-288/1 ([види ги архивираните верзии](#))

### Историја на промени

Верзија	Датум	Автор	Промени
1.0	06.07.2020	Марин Пиперскоки	Нов документ

## Дефиниции и кратенки

Поим/кратенка	Дефиниција
Автентикација	Единствена идентификација на лице со потврдување на неговиот / нејзиниот наводен идентитет.
ИС	Издавач на сертификат: Дел од структурата на КИБС како Давател на доверливи услуги одговорен за издавање и потврдување на електронските сертификати и листите на поништени сертификати со сопствен електронски потпис.
Сертификат	Јавен клуч, заедно со дополнителни информации наведени во профилот на сертификат чиешто фалсификување е оневозможено преку шифрирање со користење на приватниот клуч на издавачот на сертификатот.
CP	ан. Certificate Policy - Политика за издавање на сертификати. КИБС како давател на квалификувани доверливи услуги е во хиерархија на издавачот на сертификати DigiCert кој ужива статус на глобална доверба. Оваа глобална доверба се пренесува и на сертификатите издадени од КИБС.
CPS	Правила за издавање на квалификувани сертификати на КИБС (Анг. KIBS Certification Practice Statement)
eIDAS	Регулатива (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот Парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директивата 1999/93/ЕЗ.
МК-eIDAS	Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги, (Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 101 од 22.05.2019).
КИБС	КИБС А.Д. Скопје
OCSP	Протокол за електронско добивање на статусот на сертификат.
OID	Идентификатор кој се користи за давање единствено име на одреден објект.
PIN код	Активациски код за квалификувани сертификати, електронски потписи и електронски печати.
Приватен клуч	Клуч од парот на клучеви за кои се претпоставува дека се чуваат во тајност од страна на сопственикот на парот на клучеви кои се користи за создавање електронски потписи и/или за дешифрирање на електронски записи или датотеки кои биле шифрирани со соодветниот јавен клуч.
Јавен клуч	Клуч од парот на клучеви кој може јавно да бидат објавен од страна на сопственикот на соодветниот приватен клуч кој се користи од засегнатите страни за потврда на електронските потписи создадени со помош на соодветниот приватен клуч на сопственикот и/или за шифрирање на пораки кои можат да бидат дешифрирани само со помош на приватниот клуч на сопственикот.
Квалификуван сертификат	Квалификуван сертификат е сертификат кој го издава ИС а кој бил акредитиран и надгледуван од страна на надзорно тело назначено од државата кое ги исполнува барањата на МК-eIDAS и eIDAS.
Квалификуван електронски потпис	Напреден електронски потпис кој е создаден од средство за изработка на квалификуван електронски потпис и кој се заснова на квалификуван сертификат за електронски потпис;

Квалификуван електронски печат	Напреден електронски печат кој е изработен од средство за изработка на напреден електронски печат и кој се заснова на квалификуван сертификат за електронски печат.
QSCD	Средство за создавање на квалификуван електронски потпис или квалификуван електронски печат
Засегната страна	Физичко или правно лице кое се потпира на информациите наведени во сертификатот.
Овластена компанија	Правно лице кое под посебни услови се овластува од страна на давателот на доверливи услуги КИБС да извршува активности на маркетинг и продажба на услуги на давателот на доверливи услуги КИБС.
Квалификувани доверливи услуги	Вид на доверлива услуга што ги исполнува условите утврдени со Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги кои се однесуваат за квалификувана доверлива услуга
Давател на квалификувани доверливи услуги	Давател на доверливи услуги којшто обезбедува една или повеќе квалификувани доверливи услуги и има добиено квалификуван статус од страна на надзорното тело.
Субјект	Субјектот може да биде: а) физичко лице; б) физичко лице за кое е утврдено дека е поврзано со правно лице; в) правно лице (кое може да биде организација или единица или оддел за кои е утврдено дека се поврзани со одредена организација);
Претплатник	Физичко или правно лице коешто се претплатува кај одреден давател на доверливи услуги и којшто е законски обврзан за исполнување одредени претплатнички обврски.
Правила и услови за користење на квалификуваните сертификати	Овој документ во кој се утврдени правилата и условите според кои физичкото или правното лице дејствува во својство на претплатник и/или субјект или во својство на засегната страна и според кои КИБС ги обезбедува соодветните доверливи услуги.

## 1. Општи услови

Во овие Правила и услови (ан. Terms and Conditions) се опишани главните политики и практики кои ги следи КИБС и кои се наведени во документите: CP, CPS како и во Декларацијата (ан. Disclosure Statement - DS) за давање на услугата издавање на квалификувани електронски потписи и квалификувани електронски печати.

- 1.1. Со Правилата и условите се регулира користењето на сертификатите од страна на претплатниците и истите претставуваат правно обврзувачки договор меѓу претплатникот и КИБС.
- 1.2. Претплатникот треба да се запознае со Правилата и условите и да ги прифати истите.
- 1.3. КИБС има право да ги менува Правилата и условите во секое време доколку има оправдана потреба за таква промена. Секогаш кога претплатникот користи одреден сертификат, истиот е обврзан со Правилата и условите кои се на сила и објавени на веб-страницата <https://www.kibstrust.com/repository>. КИБС препорачува, претплатниците повремено да ја посетуваат веб-страницата и да ги проверуваат информациите.
- 1.4. Претплатникот може да аплицира за:

1.4.1. Квалификуван електронски потпис само лично, освен во случаите кога претплатникот е правно лице и субјектот е физичко лице поврзано со правното лице.

1.4.2. Квалификуван електронски печат преку физичкото лице кое го претставува правното лице кое аплицира или порачува квалификуван сертификат за квалификуван електронски печат.

КИБС како давател на доверливи услуги уверува дека го почитува принципот на еднаквост и заштита од дискриминација при остварувањето на човековите права и слободи<sup>1</sup>.

КИБС има право да ги менува овие Правила и услови во секое време доколку има оправдана потреба за таква промена. Променетите Правила и услови заедно со датумот на стапување во сила се објавуваат 30 дена пред стапувањето во сила. Сите претходни верзии се објавени на: <https://www.kibstrust.com/repository>.

## 2. Прифаќање на сертификати

2.1. Во време на поднесување на порачка за издавање сертификат, претплатникот треба да потврди дека е запознаен со Правилата и условите и дека ги прифаќа истите.

Следните настани претставуваат прифаќање на квалификуван електронски потпис и на квалификуван електронски печат:

- Создавањето на сертификатот претставува прифаќање на сертификатот од страна на претплатникот.
- Доколку претплатникот не приговори на сертификатот или неговата содржина во рок од пет (5) дена по неговото преземање.

2.2. Доколку за сертификатот се генерира повторно нов пар на клучеви (при обнова или повторно издавање нов пар клучеви (re-key) на сертификатот), претплатникот треба да потврди дека ги прочитал и дека се согласува со Правилата и условите.

2.3. Вид и намена на сертификати, постапка за сертификација:

Вид на сертификат	Намена	Применета и објавена политика за сертификација
Квалификувани електронски потписи во согласност со МК-eIDAS како и eIDAS.	Податоци во електронска форма кои се приложени или логички поврзани кон други податоци во електронска форма и кои потписникот ги користи за потпишување	CPS на КИБС за квалификувани електронски потписи и квалификувани електронски печати, објавена на: <a href="https://www.kibstrust.com/repository">https://www.kibstrust.com/repository</a> Согласно: ETSI EN 319 411-2 Policy: QCP-n-qscd
Квалификувани електронски печати во согласност со МК-eIDAS како и eIDAS.	Податоци во електронска форма кои се приложени или логички поврзани кон други податоци во електронска форма за верификација на нивното потекло и интегритет.	CPS на КИБС за квалификувани електронски потписи и квалификувани електронски печати, објавена на: <a href="https://www.kibstrust.com/repository">https://www.kibstrust.com/repository</a> Согласно: ETSI EN 319 411-2 Policy: QCP-l-qscd

## 3. Забрана за користење

3.1. Се забранува користењето на сертификатите од страна на претплатникот за следните цели:

- 3.1.1. Незаконски активности (вклучувајќи сајбер-напади и обиди за злоупотреба на сертификатот);
- 3.1.2. Издавање на нови сертификати и информации во врска со валидноста на сертификатот;
- 3.1.3. Овозможување на други страни да го користат приватниот клуч на претплатникот;

<sup>1</sup> Законот за спречување и заштита од дискриминација

- 3.1.4. Овозможување на користењето на сертификатот издаден за електронско потпишување на автоматизиран начин;
- 3.1.5. Користење на сертификатот издаден за електронско потпишување на документи кое може да доведе до несакани последици (вклучително и потпишување на таквите документи за потреби на тестирање).

#### **4. Граница на ограничувања**

- 4.1. Сертификатот станува валиден од датумот наведен во сертификатот.
- 4.2. Валидноста на сертификатот истекува на датумот на истекување наведен во сертификатот или во случај на поништување на сертификатот до датумот и времето на поништување.
- 4.3. Ревизорските записи се чуваат локално во период од најмалку 2 (два) месеци. Физичките или дигиталните архивски записи во врска со порачките за издавање сертификати, информациите за регистрација и барањата или апликациите за одложување, прекин на одложувањето и за поништување се чуваат во период од најмалку 10 (десет) години по истекот на соодветниот сертификат.

#### **5. Права и обврски на претплатниците**

- 5.1. Претплатникот има право да поднесе барање за издавање сертификат.
- 5.2. Претплатникот е должен:
  - 5.2.1. да ги прифати Правилата и условите;
  - 5.2.2. да ги почитува барањата доставени од КИБС;
  - 5.2.3. да поднесува точни, вистинити и целосни информации во врска со издавањето на сертификатот;
  - 5.2.4. да не продолжи со постапката за издавање на сертификатот доколку претплатникот нема законско право на тоа и/или не е полнолетен;
  - 5.2.5. да обезбеди дека ингеренциите врз основа на кои добива пристап до приватниот клуч се под негова контрола и да вложи разумни напори за да се избегне нивно неовластено користење;
  - 5.2.6. да ги користи својот приватен клуч и сертификатот во согласност со Правилата и условите, вклучувајќи ги и применливите договори наведени во точка 9, како и со законите на Република Северна Македонија и Европската унија;
  - 5.2.7. да му достави на КИБС точни податоци во случај на промена на неговите лични податоци или податоците на правното лице и идентитетот на физичкото лице кое го застапува, или во случај на било каква неточна информација во содржината на сертификатот во рок од 7 дена;
  - 5.2.8. веднаш да го информира КИБС за можноста од неовластено користење на неговиот приватен клуч, или во случај на губење, кражба, или можно компромитирање на неговиот приватен клуч, или губење на контролата врз неговиот приватен клуч поради загрозување на податоците за активација (на пр. корисничкото име, лозинката, еднократната лозинка, PIN кодот) или поради други причини и веднаш да го поништи својот сертификат;
  - 5.2.9. да не продолжи со користење на приватниот клуч во случај на одземање на сертификатот или компромитирање на ИС;

#### **6. Права и обврски на КИБС**

КИБС е должен:

- 6.1. да обезбеди услуга за издавање на сертификат во согласност со применливите договори наведени во точка 9 и со релевантните закони;
- 6.2. да води евиденција на сертификатите кои ги издава и за нивната валидност;
- 6.3. да ја одржува безбедноста со помош на своите внатрешни процедури за безбедност;
- 6.4. да обезбеди можност за проверка на валидноста на сертификатите 24 часа на ден;
- 6.5. да обезбеди заштита на своите сертификациски клучеви преку хардверски модули за безбедност (HSM);
- 6.6. да се погрижи сертификациските клучеви на претплатниците кои се користат при давањето на услугата за издавање на сертификатот да се активираат под исклучива контрола на претплатникот;
- 6.7. да ги објавува сертификатите кои ги издава на својата веб-страница:

<https://e-shop.kibstrust.com/raforms/VerbaSearchCert.aspx>, за да овозможи нивно пребарување од трети страни доколку претплатникот ја дал својата согласност за тоа;

- 6.8. да води безбедна евиденција на поднесените порачки за издавање сертификати, соодветните записи на настани на издавачот на сертификати, како и на самите сертификати во период од 10 (десет) години по датумот на одземање или истек на сертификатот.

## **7. Обврски на засегнатите страни за проверка на статусот на сертификатот**

- 7.1. Засегнатата страна ги проучува ризиците и одговорностите поврзани со прифаќањето на сертификатот. Ризиците и одговорностите се наведени во CPS и CP. Засегнатата страна потврдува дека има пристап до доволно информации за да може да донесе одлука за степенот до кој ќе избере да се потпре на информациите наведени во квалификуваниот сертификат. **ЗАСЕГНАТАТА СТРАНА Е ОДГОВОРНА ЗА ОДЛУКАТА ДАЛИ ДА СЕ ПОТПРЕ ИЛИ ДА НЕ СЕ ПОТПРЕ НА ИНФОРМАЦИИТЕ СОДРЖАНИ ВО КВАЛИФИКУВАНИОТ СЕРТИФИКАТ.**
- 7.2. Засегнатата страна потврдува и се согласува дека нејзиното користење на складиштето на КИБС и нејзиното потпирање на квалификуваниот сертификат ќе биде регулирано со применливата CPS. Применливата CPS е објавена на интернет во складиштето на веб-страницата <https://www.kibstrust.com/repository> и е достапна преку е-пошта со испраќање на барање на: [helpdesk@kibstrust.com](mailto:helpdesk@kibstrust.com). Најновата и претходните верзии на CPS исто така се објавени во складиштето на КИБС на страницата <https://www.kibstrust.com/repository>.
- 7.3. Доколку не се приложени доволно докази кон сертификатот или електронскиот потпис во врска со валидноста на сертификатот, засегнатата страна ги потврдува валидноста, суспендирањето или поништувањето на квалификуваниот сертификат со користење на тековни информации за статусот на поништување пред да се потпре на одреден потпис или печат создаден со приватен клуч којшто соодветствува со јавниот клуч содржан во квалификуваниот сертификат врз основа на услугите за проверка на сертификати кои ги нуди КИБС во периодот на користење на сертификатот или со ставање на квалификуван електронски потпис. Статусот на сертификатот се прави со проверка преку OCSP протокол или на преку листата на поништени сертификати на издавачот кој го издал сертификатот.
- 7.4. Засегнатата страна ги почитува ограничувањата наведени во сертификатот и треба да обезбеди дека трансакцијата која треба да биде прифатена е во согласност со CPS и CP. Генерално: квалификуваните сертификати се користат само до онаа мера до која тоа е дозволено со применливите закони. Квалификуваните сертификати не се дизајнирани, наменети или одобрени за нивно користење или препродажба како контролна опрема во опасни околности или за намени кои бараат безбедна изведба на работи, како што е работењето на нуклеарни објекти, воздухопловни системи за навигација или комуникација, системи за контрола на воздушниот сообраќај, или системи за контрола на оружје, каде што евентуалниот дефект би можел да доведе до смрт, повреда, или значителна еколошка штета.
- 7.5. КИБС обезбедува достапност на услуги за проверка на статусот на сертификатите 24 часа на ден, 7 дена неделно, со севкупна достапност од најмалку 99% годишно и со планирани прекини кои не смеат да надминат 0,4% годишно.
- 7.6. КИБС ја нуди услугата OCSP за проверка на статусот на сертификатот. Услугата е достапна преку HTTP протоколот и е јавно достапна на <http://ocsp1.kibstrust.com>.
- 7.7. Засегната страна ја потврдува валидноста на сертификатот користејќи ја услугата за проверка на валидноста на сертификатите.

URL-адресата на услугата OCSP е наведена во сертификатот во полето пристап до информациите за издавачот во согласност со профилот на сертификатот.

## **8. Ограничена гаранција и одрекување/ограничување на одговорност**

- 8.1. Претплатникот и субјект е исклучиво одговорен за користење на својот приватен клуч и ингеренциите кои овозможуваат пристап до него.

- 8.2. Претплатникот и субјект е исклучиво и целосно одговорен за сите евентуални последици од користењето на своите сертификати за време и по истекот на периодот на важење на сертификатите.
- 8.3. Претплатникот и субјект е исклучиво одговорен за сите евентуални штети предизвикани поради неисполнување или задоцнето исполнување на своите обврски наведени во Правилата и условите и/или законите на Република Северна Македонија.
- 8.4. Претплатникот и субјект е свесен дека електронските потписи дадени врз основа на истечени или одземени сертификати се неважечки.
- 8.5. КИБС е должен:
1. да обезбеди услугата за издавање на сертификатите да се дава во согласност со CP, CPS и релевантните закони на Република Северна Македонија и Европската унија;
  2. да обезбеди сертификациските клучеви на ИС да бидат заштитени со хардверски безбедносни модули (HSM);
  3. да обезбеди сертификациските клучеви на претплатникот на оддалечено средство за создавање квалификуван потпис или печат да бидат заштитени со хардверски безбедносни модули (HSM) и се под исклучива контрола на КИБС;
  4. да обезбеди сертификациските клучеви кои се користат за обезбедување на услугата за издавање на сертификатите да се активираат врз основа на поделена контрола;
  5. да има задолжителни договори за осигурување со кои ќе бидат опфатени сите доверливи услуги на КИБС со цел да се обезбеди надомест на штетите предизвикани од неисполнувањето на обврските од страна на КИБС;
  6. да ги информира сите претплатници и субјекти пред КИБС да прекине со давањето услуги за сертификатите и да ја одржува документацијата поврзана со прекинатите услуги за сертификатите и информациите потребни согласно процесот утврден во CPS.
- 8.6. КИБС не е одговорен за:
- тајноста на приватниот клуч на претплатникот или субјектот кога истите се наоѓаат на локално средство (токен) за создавање квалификуван потпис или печат,
  - тајноста на ингеренциите со кои се пристапува до приватниот клуч (корисничко име, лозинка, OTP) кога клучевите се сместени на оддалечен QSCD, за можна загуба или оштетување на мобилниот уред што се користи за генерирање на OTP,
  - секаква злоупотреба на сертификатот или несоодветна проверка на сертификатот или за погрешна одлука на засегнатата страна или какви било последици поради грешка или пропуст во проверката на сертификатот,
  - за неисполнувањето на неговите обврски доколку таквото неисполнување се должи на грешки и безбедносни проблеми на надзорното тело, надзорниот орган за заштита на податоци, доверливата листа на даватели на доверливи услуги или било кој друг јавен орган,
  - за неисполнување на обврските доколку таквото неисполнување се должи на настан на виша сила.
- 8.7. Како што е наведено во CPS, КИБС дава ограничени гаранции и се оградува од сите други гаранции, вклучувајќи гаранции за прикладност за продажба и прикладност за одредена намена, ја ограничува одговорноста и ја исклучува целата одговорност за било каква загуба на добивка, загуба на податоци, или други индиректни, последични, или казнени штети кои произлегуваат од или во врска со користењето, испораката, лиценцирањето, извршувањето, неизвршувањето, или достапноста на сертификатите, електронските потписи, или било кои други трансакции или услуги кои се нудат или се предвидени во овој документ, дури и ако КИБС бил информиран за можноста од настанување на такви штети. Збирната одговорност на КИБС кон сите страни (вклучувајќи ве и Вас) во никој случај не смее да ја надмине применливата граница на одговорност за квалификуваниот сертификат утврден подолу:
- 8.8. Комбинираната збирна одговорност на КИБС кон било кој и сите лица кои се однесуваат на соодветниот квалификуван сертификат се ограничува на износ што не надминува 30.000,00 (триесет илјади) денари по сертификат и вкупен максимум на побарувања од 6.000.000,00 (шест милиони) денари, без оглед на природата на обврската и видот, висината или степенот на претрпената штета. Ограничувањата за одговорност предвидени во овој став се исти без оглед на бројот на сертификати

за квалификувани потписи / печати, трансакции или побарувања поврзани со соодветниот сертификат.

Ограничувањето на одговорноста што е предвидена овде ќе се применува до максималниот дозволен степен според применливиот закон на важечката јурисдикција.

- 8.9. Претплатниците, субјектите и засегнатите страни се информираат за можноста за кражба или друга форма на компромитирање на приватниот клуч што одговара на јавен клуч содржан во квалификуван сертификат, која може или не може да се открие, како и на можноста за употреба на украден или компромитиран клуч за фалсификување на квалификуван електронски потпис или квалификуван електронски печат на одреден документ.
- 8.10. КИБС може да го прекине процесот на проверка доколку се најде дека за било која информација обезбедена од страна на претплатникот постои сомнение дека е неточна, погрешна или ако автентикацијата на претплатникот не е успешна. Без повреда на точка 8.7, КИБС не е на било кој начин одговорен за автентичноста или невестинитоста на документите за идентификација доставени од страна на Претплатникот, ниту за било каква штета што може да им се нанесе од претплатникот или други лица.

## 9. Применливи договори, правила, CP, CPS

Релевантни договори, политики поврзани со овие Правила и услови:

- 9.1. CP на DigiCert како CP на КИБС;
- 9.2. CPS на КИБС за квалификувани сертификати за електронски потписи и електронски печати;
- 9.3. Профили на сертификати и на протокол за електронско добивање на статусот на сертификат за квалификувани електронски потписи и квалификувани електронски печати, имено:
  - Политика за сертификат од класа 2: DigiCert/pki/policies/stn-cp/class2 (2.16.840.1.113733.1.7.23.2) 2.16.840.1.114412.6.2
  - Политика за квалификуван сертификат издаден на физичко лице (0.4.0.194112.1.0)
  - Политика за квалификуван сертификат издаден на правно лице (0.4.0.194112.1.1)
  - Политика за квалификуван сертификат издаден на физичко лице, каде што приватниот клуч и поврзаниот сертификат се наоѓаат на средство за создавање квалификуван потпис или печат (0.4.0.194112.1.2)
  - Политика за квалификуван сертификат издаден на правно лице, каде што приватниот клуч и поврзаниот сертификат се наоѓаат на средство за создавање квалификуван потпис или печат (0.4.0.194112.1.3)
- 9.4. Политика за приватност на КИБС;
- 9.5. Тековните верзии на сите горенаведени применливи документи се јавно достапни во складиштето на КИБС <https://www.kibstrust.com/repository>.

## 10. Политика за приватност и доверливост

- 10.1. КИБС се придржува до Политиката за приватност достапна во складиштето на КИБС <https://www.kibstrust.com/repository> и до сите законски акти на Република Северна Македонија и Европската унија при ракувањето со личните податоци и при евидентирањето на информациите.
- 10.2. Сите информации кои станале познати при обезбедувањето на услугите и кои не се наменети за објавување (на пр. информации кои му биле познати на КИБС како резултат на работењето и обезбедувањето на доверливите услуги) се доверливи. Претплатникот има право да добие информации од КИБС за него во согласност со законот.
- 10.3. КИБС ги заштитува доверливите информации и информациите наменети за внатрешна употреба од нивно загрозување и се воздржува од нивно откривање на трети страни со спроведување различни безбедносни контроли.



- 10.4. КИБС има право да ги открие информациите за претплатникот или субјектот на трета страна која, во согласност со релевантните закони и законски акти, има право да ги добие таквите информации и под услов откривањето да е законско во согласност со националните прописи и прописите на ЕУ за заштита на податоци.
- 10.5. Покрај тоа, не персонализираните статистички податоци за услугите на КИБС исто така се сметаат за јавни информации. КИБС може да објавува не персонализирани статистички податоци за своите услуги.

## 11. Достапност за лица со посебни потреби

Издавањето квалификувани сертификати за електронски потписи и електронски печати вклучува процеси на online порачка и идентификација лице-в-лице од страна на вработен во РК / ЛРК или преку интернет.

Поднесувањето порачка преку интернет е достапно за лица со посебни потреби, доколку нивните работни станици, користените оперативни системи и апликативен софтвер се прилагодени за потребите на лицата со посебни потреби.

Доколку пополнувањето на порачката online не е можно, лицата со посебни потреби можат да дојдат во просториите на РК / ЛРК на КИБС или кај овластените компании од страна на КИБС. Пристапот до канцеларијата на РК / ЛРК на КИБС е без бариери. Информациите кои ЛРК и овластени компании може да се посетат а имаат влез без бариери се јасно прикажани на веб-страницата <https://www.kibstrust.com>. Покрај тоа, КИБС на барање на клиентот нуди услуга за помош дома за подготовка на порачка и препознавање лице-в-лице од страна на свои вработени или вработени во овластени компании.

Исто така, порачката може да биде подготвена за лица со посебни потреби кога истите ќе пристигнат во РК, ЛРК или овластените компании од страна на вработените. Во овој случај, лицата со инвалидитет, добро е да бидат придружени од лица кои ги разбираат потребите и стекнале доверба од лицата со посебни потреби за да го забрзаат процесот на издавање сертификат.

Употребата на издадени квалификувани сертификати за лица со посебни потреби зависи од тоа како нивните работни станици, оперативни системи и апликативен софтвер се прилагодени на нивните посебни потреби.

## 12. Политика за поврат на средства

КИБС прави напори да обезбеди највисок степен на квалитет на своите услуги. Сепак:

- 12.1. Претплатникот во рок од пет (5) дена од денот на активирањето на сертификатот може да поднесе рекламација за сертификат или локалниот QSCD (токен) во случај на не функционирање. Ова се случува најчесто поради фабричка грешка поради што сертификатот или локалниот QSCD (токен) не соодветствуваат на описот, намената и употребата што се декларирани и објавени од страна на КИБС.

КИБС нема да прифати никакви побарувања за дефекти на сертификатот и штети предизвикани по вина или дејствија на Претплатникот.

- 12.2. Претплатникот има право да се повлече од онлајн подготвената порачка пред активирањето на сертификатот. Доколку претплатникот не се појави или не достави соодветна документација во рок од 30 (триесет) дена од својата порачка за квалификуван сертификат за електронски потпис или печат во / до регистрационата канцеларија (РК) / локалната регистрационата канцеларија на обезбедувач на доверливи услуги, порачката ќе биде автоматски отфрлена од системот. Во овој случај, доколку Претплатникот веќе го уплатил сертификатот за електронски потпис или печат, КИБС нема да ја врати уплатата, туку ќе го поврзе ова плаќање со нова постапка за купување на сертификат за време на тековната фискална година. Преносот на уплатата во нова фискална година не е дозволено.

- 12.3. КИБС се справува со рефундирање на средства од случај до случај. Во ретки случаи КИБС може да врати уплатени средства на претплатникот. Остварувањето на ова право ќе биде направено по писмено обраќање од страна на претплатникот на КИБС преку испраќање на е-пошта на [helpdesk@kibstrust.com](mailto:helpdesk@kibstrust.com).

### 13. Применлив закон, поплаки и механизам за решавање на спорови

- 13.1. Сите спорови во врска со доверливите услуги кои се обезбедуваат во согласност со овие Правила и услови се регулираат во секој поглед и се толкуваат во согласност со законите на Република Северна Македонија со исклучок на нејзините прописи за судир на закони, како и на Европската унија. Конвенцијата за договори за меѓународна продажба на стоки на Обединетите нации не е применлива.
- 13.2. До онаа мера која е дозволена со закон, пред да може да се употреби било каков механизам за решавање спорови во поглед на одреден спор којшто се однесува на било кој аспект на доверливите услуги на КИБС, претплатникот или било која друга страна мора да ги извести КИБС и сите други страни инволвирани во спорот за сите евентуални барања или поплаки најдоцна триесет (30) календарски дена по откривањето на основата за барањето, освен ако не е поинаку предвидено со закон. Доколку спорот не биде решен во рок од шеесет (60) дена по првичното известување, страната може да побара правно решавање. Сите страни се согласни дека судовите на Република Северна Македонија ќе бидат исклучиво надлежни за сослушување и решавање на било кој спор во врска со толкувањето и спроведувањето на овие Правила и услови и обезбедувањето на услугите на КИБС.
- 13.3. Претплатникот или било која друга страна може да го поднесе своето барање или поплака на следната адреса за е-пошта: [helpdesk@kibstrust.com](mailto:helpdesk@kibstrust.com).
- 13.4. Сите барања за спорови треба да се испратат на информациите за контакт наведени во овие Правила и услови.

### 14. КИБС и лиценци за складирање, ознаки за доверба и ревизија

- 14.1. КИБС е давател на квалификувани доверливи услуги чиј статус на давател на квалификувана услуга му е доделен од страна на надзорно тело, по поднесувањето на извештај за оценување на сообразноста од страна на акредитирано тело за оценување на сообразноста.
- 14.2. Доверливите услуги на КИБС за квалификувани електронски потписи и квалификувани електронски печати се регистрирани на доверливата листа на даватели на квалификувани доверливи услуги на Министерството за информатичко општество и администрација. Предуслов за таквата регистрација е усогласеност со применливите прописи и стандарди.
- 14.3. Телото за оценување на сообразноста е акредитирано во согласност со Регулативата (ЕЗ) бр. 765/2008 како надлежно за оценување на сообразноста на давателот на квалификувани доверливи услуги и на квалификуваните доверливи услуги кои тој ги обезбедува.
- 14.4. Заклучоците од ревизија или сертификатите кои се базираат на резултатите од ревизија на оценувањето на сообразноста извршено во согласност со Регулативата eIDAS, како и соодветните закони и стандарди се објавени во складиштето на КИБС на страницата <https://www.kibstrust.com/repository>.

### 15. Контактни информации

- 15.1. Давател на квалификувани доверливи услуги

**КИБС АД**

бул. "Кузман Јосифовски Питу" 1, 5-ти кат,  
+389 2 5513 444, +389 2 3297 444

[helpdesk@kibstrust.com](mailto:helpdesk@kibstrust.com)

<https://www.kibstrust.com>

1000 Скопје, Република Северна Македонија  
(понеделник - петок 8.30 - 16.00)

- 15.2. Барањата за поништување на сертификати се примаат 24 часа дневно 7 дена неделно преку е-пошта или 8 часа дневно 5 дена неделно ако се доставуваат лично во РК.

15.3. Информациите за веб-страницата и податоците за контакт се достапни на <https://www.kibstrust.com/mk-MK/Home/Contact>.

## **16. Важност на Правилата и условите**

Доколку се открие дека било која одредба од овие Правила и услови или нејзината примена станала неважечка или неспроведлива поради било која причина и во било која мера, останатите одредби (како и примената на неважечката или неспроведлива одредба на други лица или околности) нема да бидат засегнати од откривањето на таквата невалидност или неспроведливост и ќе се толкуваат на начин на којшто рационално ќе се реализира намерата на страните.

КРАЈ НА ДОКУМЕНТОТ