

## 1. Informacijsko o pružatelju usluga certificiranja

AKD d.o.o, OIB: 58843087891

Adresa: Savska cesta 31, 10000 Zagreb, Hrvatska

web: <http://www.akd.hr>, e-mail: [akd@akd.hr](mailto:akd@akd.hr)

Portal: <https://www.certilia.com>

EUTL: <https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/HF>

Služba za korisnike: [helpdesk@certilia.com](mailto:helpdesk@certilia.com)

Povjerenstvo za upravljanje pravilima certificiranja: [pma@akd.hr](mailto:pma@akd.hr)

Službenik za zaštitu osobnih podataka: [zastita.podataka@akd.hr](mailto:zastita.podataka@akd.hr)



## 2. Opseg pružanja usluga certificiranja

Pružatelj usluga certificiranja pruža sljedeće usluge:

- 1.usluge generiranja certifikata,
- 2.usluge opoziva certifikata,
- 3.usluge provjere statusa certifikata,
- 4.usluge informiranja
- 5.usluge izrade kartice te,
- 6.usluge registriranja.

## 3. Tipovi i namjena certifikata

Uslugom generiranja certifikata, može se generirati:

- CERTILIA identifikacijski certifikat koji je sredstvo elektroničke identifikacije visoke razine sigurnosti (OID: 1.3.6.1.4.1.43999.5.5.2.1.2.2),
- CERTILIA kvalificirani potpisni certifikat za elektronički potpis koji ima pravnu snagu da zamjenjuje vlastoručni potpis (OID: 1.3.6.1.4.1.43999.5.4.2.1.2.1),
- CERTILIA kvalificirani certifikat za udaljeni elektronički potpis koji ima pravnu snagu da zamjenjuje vlastoručni potpis (OID: 1.3.6.1.4.1.43999.5.4.6.1.2.1) i pripadne privatne ključeve.

Period važenja certifikata je do 3 godine odnosno do 2 godine za certifikate za udaljeni elektronički potpis. Certifikat sadrži podatke o datumu isteka perioda važenja certifikata te podatke potrebne za provjeru valjanosti certifikata.

U certifikatu je imenovana fizička osoba subjekt certificiranja. Ukoliko su osigurani potrebni dokazi, u certifikatu može biti navedena osoba naručitelj iz zahtjeva tj. organizacija sa kojom je fizička osoba subjekt certificiranja povezana. Osoba subjekt certificiranja koristi certifikate za poslovnu i privatnu namjenu.

Razina pouzdanja u certifikat i identitet osobe koja je imenovana u certifikatu je visoka prema kriterijima koji su utvrđeni Uredbom (EU) br. 910/2014.

CERTILIA identifikacijski certifikat izdaje se po pravilima koja su ekvivalentna pravilima NCP+ (OID: 0.4.0.2042.1.2) koja se primjenjuju za normalizirane certifikate s privatnim ključem na sigurnom kriptografskom uređaju.

CERTILIA kvalificirani potpisni certifikat se izdaje po pravilima za EU kvalificirane certifikate QCP-n-qscd (OID: 0.4.0.194112.1.2) fizičkim osobama s privatnim ključem na kvalificiranom sredstvu za izradu elektroničkog potpisa.

CERTILIA kvalificirani certifikat za udaljeni elektronički potpis se izdaje po pravilima za EU kvalificirane certifikate QCP-n-qscd (OID: 0.4.0.194112.1.2) na način da kvalificirani pružatelj usluga povjerenja upravlja podacima za izradu elektroničkog potpisa u ime osobe subjekta certificiranja.

## 4. Obveze pružatelja usluga certificiranja

Pružatelj usluga certificiranja pruža usluge certificiranja u skladu, Uredbom (EU) br. 910/2014 te vezanim zakonskim i pod zakonskim aktima, primjenjujući

1.Odredbu zakona koji reguliraju elektronički potpis i pod zakonskih akata donesenih temeljem istih zakona te

2. Interne akte za obavljanje usluga certificiranja

2.1. AKDCA Opća pravila pružanja usluga certificiranja

2.2. CERTILIA Interni pravilnik o postupcima certificiranja

Pružatelj usluga certificiranja se obvezuje da će:

- osigurati dostupnost usluga certificiranja,
- pravovremeno obraditi zahtjeve za izdavanje, opoziv i suspenziju certifikata,
- prikupljati i bilježiti sve bitne informacije u vezi s podacima koje izdaje i prima, a posebno za potrebe predlaganja dokaza u sudskim postupcima i u svrhu osiguranja kontinuiteta usluge,
- arhivirati i u razdoblju od 10 godina nakon isteka valjanosti certifikata čuvati sve bitne informacije koje su prikupljene ili zabilježene tijekom pružanja usluga certificiranja,
- raspolagati sa stručnim osobljem i financijskim sredstvima dostatnim za ispunjenje svojih obveza i nesmetano pružanje usluga,
- primjenjivati odgovarajuće fizičke, organizacijsko-upravljačke i provedbene mjere zaštite informacijskih sustava i podataka,
- provoditi zakonitu obradu i zaštitu osobnih podataka kao i svih ostalih povjerljivih poslovnih informacija i
- putem portala <https://www.certilia.com> objavljivati informacije potrebne za primjereno korištenje usluga certificiranja i kartice uključujući CERTILIA Uvjete pružanja usluga certificiranja i AKD PKI opća pravila pružanja usluga certificiranja i CERTILIA Pravilnik o postupcima certificiranja.

## 5. Prava i obveze osoba

5.1 Fizička osoba, subjekt certificiranja se obvezuje:

- da će u postupku identifikacije predočiti vjerodostojne dokaze kojima potvrđuje svoj identitet i identitet organizacije s kojom je povezana,
- da će u postupku registracije dostaviti točne i istinite podatke,
- da će, ako zahtijeva izdavanje udaljenog certifikata, u roku od 30 dana od predaje ovog zahtjeva certifikat aktivirati, u protivnome će zahtjev biti storniran,
- da će pregledati i provjeriti da su identifikacijski podaci sadržani u certifikatu ispravni,
- da će isključivo osoba koja je navedena u certifikatu koristiti privatni ključ koji odgovara javnom ključu u certifikatu,
- da certifikat u trenutku njegovog korištenja nije istekao i da nije opozvan,
- da će certifikat koristiti samo za legalne i autorizirane svrhe te u skladu s njihovom namjenom,
- da će odgovorno koristiti i čuvati zaporce, karticu, PIN-ove te da će poduzeti odgovarajuće mjere zaštite od neovlaštenog pristupa i uporabe i
- da će odmah zatražiti opoziv ili suspenziju certifikata ako je došlo do promjene identifikacijskih podataka u certifikatu ili ako sumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neautorizirano korištenje kartice, zaporki ili privatnog ključa.
- da će koristiti certifikat u skladu sa odredbama iz ovih uvjeta uključujući i sve eventualne naknadne izmjene i dopune tih odredbi.

5.2 Osoba naručitelj usluga certificiranja se obvezuje:

- prijaviti svaku promjenu informacija o svom statusu, nazivu i adresi te dostaviti pripadajuće dokumente.
- odmah zatražiti opoziv certifikata ako je prestala postojati prethodno utvrđena povezanost sa osobom subjektom certificiranja navedenih u Ugovoru o pružanju usluga certificiranja.

## 6. Izuzeci od daljnje odgovornosti

Odgovornost pružatelja usluga certificiranja za štetu koja je prouzročena svakoj fizičkoj ili

pravnoj osobi zbog nepoštovanja svojih obveza, ograničena je na iznos od 265.445,62 EUR. Prema osobama i pouzdajućim stranama koje primjereno koriste certifikate visina financijske odgovornosti za transakcije se ograničava na 10.617,82 EUR po transakciji.

Pružatelj usluga certificiranja ne daje jamstvo za:

- štete koje su prouzročene neprimjerenom upotrebom certifikata,
- štete prouzročene lažnom ili nemarnom uporabom zaporce, kartice, privatnih ključeva, certifikata ili CRL,
- štete koje su pretrpljene u vremenu od opoziva certifikata do izdavanja sljedeće CRL,
- štete prouzročene neispravnostima i pogreškama u softveru i hardveru osobe ili pouzdajuće strane i
- sve štete koje je namjerno ili nepažnjom prouzročila fizička osoba ili pouzdajuća strana koja ne ispunjava svoje obveze ili ne djeluje u skladu sa svojim obvezama.

Pružatelj usluga certificiranja nije odgovoran za štete koje su rezultat davanja pogrešnih informacija u postupku registracije ili lažnog predstavljanja fizičke ili pravne osobe tijekom procesa identifikacije i potvrde identiteta.

Pružatelj usluga certificiranja ne daje jamstvo ako je došlo do povrede u dijelu koji predstavlja odgovornost osoba i pouzdajućih strana, a posebno ne za uporabu certifikata izdanih od drugih pružatelja usluga certificiranja.

Pružatelj usluga certificiranja nije odgovoran za sadržaj dokumenta koji je potpisan uporabom privatnog ključa fizičke osobe subjekta certificiranja, kao niti bilo koji drugi oblik indirektna štete koja može nastati kao posljedica korištenja certifikata.

## 7. Naknada štete

Stava strana koja je prouzročila štetu zbog nepoštivanja odredbi zakona ili ovog dokumenta odgovarati će oštećenoj strani.

Fizička osoba odgovara oštećenoj strani ako stekne certifikat izdan od CERTILIA temeljem prijave dana podataka u zahtjevu za izdavanje certifikata ili ako djeluje ili se predstavlja u ime druge fizičke osobe.

Pouzdanja strana odgovara oštećenoj strani ako se pouzda u certifikat bez provjere njegove valjanosti ili ako neprimjerno koristi certifikat u svrhe za koje nije namijenjen ili unatoč zadanim ograničenjima.

Pružatelj usluga certificiranja je odgovoran ako je ta odgovornost definirana ugovorom, AKD PKI Općim pravilima pružanja usluga certificiranja, CERTILIA Pravilnikom o postupcima certificiranja, ovim Uvjetima ili važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

## 8. Cijena

Naknada za izdavanje certifikata i korištenje usluga certificiranja naplaćuje se prema utvrđenom cjeniku ili ugovoru.

## 9. Zaštita osobnih podataka

Osobe koje su podnijele zahtjev za izdavanje certifikata i kojima je izdan certifikat, ispitanici, upoznate su da su podaci sadržani u certifikatu zakonom zaštićeni kao osobni podaci, te su suglasne da ih pružatelj usluga certificiranja obrađuje i koristi u svojim poslovnim evidencijama isključivo u svrhu ispunjenja zakonom propisanih zahtjeva za AKD kao voditelja obrade osobnih podataka vezanih uz provedbu pružanja usluge certificiranja. Osobni podaci će se koristiti samo temeljem pisane privole ispitanika i čuvati najmanje 10 godina od isteka certifikata na koji se odnose. Ispitanik ima pravo od AKD zatražiti pristup, ispravak, brisanje, prenosivost i ograničavanje obrade i podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka koji se na njega odnose, ako su za to ispunjene propisane pretpostavke. Zahtjev u vezi s prethodnim pravima podnosi se putem kontakt podataka iz točke 1. Prigovor na obradu osobnih podataka ispitanik može podnijeti nadzornom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, Zagreb, 00385 (0)1 4609 000, [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr).

## 10. Zaštita povjerljivih poslovnih podataka

Pružatelj usluga certificiranja primjereno štiti i obrađuje sve podatke koji su prikupljeni ili koji nastaju tijekom pružanja usluga certificiranja, a zbog čijeg bi priopćavanja neovlaštenoj osobi mogle nastupiti štetne posljedice ili za pružatelja ili za osobe, kao i sve podatke koji su označeni kao poslovna tajna ili su kao poslovna tajna određeni zakonom o tajnosti podataka ili CERTILIA internim pravilnikom o postupcima certificiranja.

## 11. Sklapanje i raskid ugovora

Potpisivanjem Zahtjeva za pružanje usluge certificiranja, Osoba prihvaća ove Uvjete. Ugovor o korištenju usluge smatra se sklopljenim u trenutku kada prihvati zahtjev Osobe. Ovi uvjeti pružanja usluga certificiranja CERTILIA, zajedno sa Zahtjevom za pružanje usluga certificiranja, Zahtjevom za izdavanje certifikata za udaljeni elektronički potpis odnosno sa Zahtjevom za izdavanje osobnih certifikata sa organizacijom u subjektu certifikata, čine Ugovor o pružanju usluga certificiranja.

Ako osoba ne prihvaća CERTILIA uvjete pružanja usluga certificiranja, tada nije moguće uspješno obraditi Zahtjev za izdavanje certifikata i izdati certifikat.

Opozivom certifikata raskida se ugovor i prestaju ovim dokumentom utvrđena prava i obveze svih strana.

## 12. Pritužbe, rješavanje sporova i mjerodavno pravo

Pružanje i korištenje usluga certificiranja vrši se u skladu s CERTILIA Uvjetima pružanja usluga certificiranja, AKD PKI Općim pravilima pružanja usluga certificiranja i CERTILIA Pravilnikom o postupcima certificiranja.

Ako postoje pritužbe, nesuglasice i eventualni sporovi oko tumačenja, primjene ili izvršenja usluga certificiranja, oni će se nastojati riješiti sporazumno.

Korisnici usluga certificiranja prigovor mogu podnijeti službi za korisnike na adresi [helpdesk@certilia.com](mailto:helpdesk@certilia.com). Ako korisnik nije zadovoljan s rješenjem istog, prigovor se može podnijeti Povjerenstvu za upravljanje pravilima certificiranja [pma@akd.hr](mailto:pma@akd.hr).

AKD će dati odgovor u roku od 15 dana od zaprimanja.

Ako se nesuglasice ne uspiju riješiti sporazumno, tada će se sporovi razriješiti pred mjerodavnim sudom u Zagrebu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

## 13. Nadzor

AKD je kvalificirani pružatelj usluga certificiranja i njegov kvalificirani status je naznačen na pouzdanom popisu. Nadzor nad provedbom Uredbe (EU) br. 910/2014 u pogledu odredbi kojima se uređuje elektronička identifikacija provodi središnje tijelo državne uprave RH nadležno za poslove e-Hrvatske. Nadzor nad provedbom Uredbe (EU) br. 910/2014 u pogledu odredbi kojima se uređuju usluge povjerenja provodi središnje tijelo državne uprave RH nadležno za poslove gospodarstva. Reviziju i provjeru usklađenosti s Uredbom (EU) br. 910/2014 provodi neovisno akreditirano tijelo za ocjenjivanje sukladnosti.

Nadzor vezan uz obradu, korištenje i zaštitu osobnih podataka mogu provoditi i državna i druga tijela određena zakonom i drugim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

## 14. Završne odredbe

Sukladno važećim propisima u RH, ovi uvjeti pružanja usluga certificiranja kao i sve ostale informacije potrebne za primjereno korištenje usluga certificiranja objavljeni su na portalu <https://www.certilia.com>. Detaljni uvjeti koji se odnose na uporabu certifikata, propisani su u dokumentima AKD PKI Opća pravila davanja usluga certificiranja i CERTILIA Pravilnik o postupcima certificiranja.