Општи услови за Доверливи услуги на Македонски Телеком

ВОВЕД

Општите услови за користење на Доверливите услуги на Македонски Телеком ги содржат правилата и практиките под кои Давателот на доверливи услуги Македонски Телеком АД - Скопје како Македонски Телеком CA (во понатамошниот текст: „Македонски Телеком" или „Издавач") ги издава за употреба Доверливите услуги, како и начинот и условите за користење на Доверливите услуги од страна на корисниците.

Македонски Телеком, како Давател на доверливи услуги во рамите на своето портфолио на Квалификувани доверливи услуги ги обезбедува следниве видови услуги:

1. Квалификувани сертификати за електронски потпис;
2. Квалификувани сертификати за електронски печат;
3. Квалификуван Временски печат (жиг).

Обезбедувањето на Доверливите услуги за кои важат овие Општи услови исто така се регулирани и со Политиката за издавање на сертификати (CP) на Македонски Телеком CA и Политиката за издавање Временски печат на Македонски Телеком (TSA).

Овие Општи услови се во согласност со Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги и Правилниците донесени врз основа на законот, како и со другите релевантни правила и прописи.

Издавачот може, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, да ги промени и/или дополни овие Општи услови.

Овие Општи услови се достапни на увид на веб-страницата на Издавачот - https://www.telekom.mk/digitalni-sertifikati.nspx и ќе се применуваат со денот на нивното потпишување и објавување на веб-страницата https://www.telekom.mk/digitalni-sertifikati.nspx. Општите услови се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на услугите Квалификуван сертификат за електронски потпис и печат и Квалификуван временски печат (жиг) на Македонски Телеком по тој датум.

Врз основа на однапред познати услови и критериуми, корисник може да склучи и дополнителни комерцијални договори за користење на услугите на Македонски Телеком, со кои можат да бидат предвидени права и обврски кои се поинакви од наведените во важечките Општи услови.

1. ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

1.1. Предмет на Општите услови

Со овие Општи услови, покрај другото, подетално се регулираат условите содржани во Договорите за користење на доверливите услуги (во понатамошниот текст: „Договорот"), склучен помеѓу Македонски Телеком, како Давател односно Издавач на доверливи услуги, од една страна, и Корисниците како крајни корисници на Доверливите услуги, од друга страна.

1.2. Предмет на Договорот за засновање претплатнички однос

1.2.1. Основа за засновање претплатнички однос за користење на Доверливите услуги на Издавачот е Договорот склучен помеѓу Македонски Телеком и Корисникот на услугите, по претходно доставено барање од страна на Корисникот.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

1.2.2. Давателот на квалификувана доверлива услуга, односно Издавачот, пред склучување на Договорот на јасен и недвосмислен начин го известува лицето кое го доставило барањето за користење на квалификувана Доверлива услуга за сите важни околности што се однесуваат на користењето на услугата, а особено за:

1) прописите и правилата во врска со користењето на квалификувани доверливи услуги;
2) какви било ограничувања за користење на квалификувани доверливи услуги и
3) мерките што треба да ги преземе корисникот на квалификуваните доверливи услуги и потребната технологија за безбедно користење на квалификуваната доверлива услуга.

2. ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Кратенки / термини	Опис
Доверлива услуга	Доверлива услуга е електронска услуга при електронски трансакции, со која се врши : – создавање, валидација и верификација на електронски потписи, електронски печати или електронски временски жигови, услуги за електронска препорачана достава, како и сертификати поврзани со овие услуги или – создавање, валидација и верификација на сертификати за автентичност на веб-страници или – зачувување електронски потписи, печати или потврди поврзани со овие услуги.
Дavaтел на квалификувана доверлива услуга	Давател на квалификувана доверлива услуга е давател на доверлива услуга кој обезбедува една или повеќе квалификувани доверливи услуги и чиј статус на давател на квалификувана доверлива услуга е доделен од страна на министерот за информатичко општество и администрација со регистрација во Регистарот на шеми за електронска идентификација и на доверливи услуги.
Квалификуван сертификат	Квалификуваниот сертификат е сертификат кој е издаден од квалификуван давател на доверливи услуги и има иста правна и доказна сила како и јавните исправи. Квалификуван сертификат гарантира дека идентитетот на физичко лице е утврден за време на издавањето на сертификатот и има иста правна и доказна сила како јавните исправи.
QSCD -USB токен	QSCD -Qulified Signature Creation Device уред: криптографски уред - средство за создавање квалификуван електронски потпис или квалификуван електронски печат кој ги задоволува барањата на EU регулативата No. 910/2014 (eIDAS) и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги, (Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 101 од 22.05.2019). Токенот е сигурносен уред кој се користи за чување на квалификуваниот сертификат и е заштитен со PIN. Обезбедува највисок степен на заштита со два независни елементи за автентикација (two factor uthentication): PIN бројот што само корисникот го знае и токенот кој го поседува. Често се применуваат и следниве терми: „USB токен", „dongle" and „digital signature token".
Електронски потпис	Збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма и кој потписникот го користи за потпишување.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

Електронски печат	Електронски печат е збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма, со што се обезбедува сигурност на потеклото и интегритетот на придружените или поврзаните податоци.
Напреден електронски потпис	Напредниот електронски потпис треба: 1) да биде на единствен начин поврзан со потписникот; 2) да овозможи идентификација на потписникот; 3) да е создаден со податоци за создавање електронски потпис кои потписникот, со високо ниво на доверба, може да ги користи единствено под сопствена контрола; 4) да е поврзан со податоци кои се потпишани на таков начин што секоја нивна подоцнежна измена е воочлива.
Квалификуван електронски потпис	Квалификуван електронски потпис е напреден електронски потпис кој е создаден од средство за изработка на квалификуван електронски потпис и кој се заснова на квалификуван сертификат за електронски потпис.
Напредниот електронски печат	Напредниот електронски печат треба: 1) да биде на единствен начин поврзан со создавачот на печатот; 2) да овозможи идентификација на создавачот на печатот; 3) да е создаден со податоци за создавање електронски печат кои создавачот на печатот, со високо ниво на доверба, може да ги користи единствено под сопствена контрола; 4) да е поврзан со податоците кои ги запечатува на таков начин што секоја нивна подоцнежна измена е воочлива.
Квалификуван електронски печат	Квалификуван електронски печат значи напреден електронски печат кој е изработен од средство за изработка на напреден електронски печат и кој се заснова на квалификуван сертификат за електронски печат.
Корисници	Корисници се оние претплатници кои склучиле договор со МКТ за користење на Доверливите услуги согласно Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги.
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.
Временски печат (жиг)	Временскиот печат (жиг) или електронски временски жиг е збир на податоци во електронска форма кој поврзува други податоци во електронска форма со конкретно време и претставува доказ дека поврзаните податоци постоеле во конкретниот момент.
Квалификуван временски печат (жиг)	Квалификуван временски печат (жиг) или Квалификуван електронски временски жиг е електронски временски жиг кој ги задоволува барањата на EU регулативата No. 910/2014 (eIDAS) и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги (Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 101 од 22.05.2019).
RFC	Меѓународни препораки за Интернет групата IETF, англ. Internet Engineering Task Force и IESG, англ. Internet Engineering Steering Group , англ. Request for Comments, http://www.ietf.org/rfc.html.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

UTC	Координирано универзално време, англ. Coordinated Universal Time, меѓународен стандард за мерење на времето, со важност од I. 1972.
GPS	Сателитски систем за одредување на положбата, англ. Global Positioning System.
NTP	Протокол за синхронизација на времето, англ. Network Time Protocol, http://www.ntp.org.

3. ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА КОРИСТЕЊЕ ДОВЕРЛИВИ УСЛУГИ

3.1. Договорни страни

Договорни страни во Договорот се Македонски Телеком, како Давател на доверливи услуги, односно Издавач од една страна и Корисникот, како краен корисник на Доверливата услуга, од друга страна.

3.2. Назив и седиште/адреса на Македонски Телеком

Називот на Друштвото: Македонски Телеком, Акционерско друштво за електронски комуникации. Скратен назив на Друштвото: Македонски Телеком АД - Скопје.

Седиште на Друштвото е во Скопје, на ул: „Кеј 13-ти Ноември" бр. 6 (во понатамошниот текст: „Македонски Телеком").

3.3. Корисник

Корисник на Доверливите услуги на Македонски Телеком може да биде физичко или правно лице кое за користење на Доверливите услуги склучува договор со Македонски Телеком.

4. ВИДОВИ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ КОИ ГИ ОБЕЗБЕДУВА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ

Македонски Телеком, како Давател на доверливи услуги во рамките на своето портфолио на Квалификувани доверливи услуги ги обезбедува следниве видови услуги:

4.1. Квалификувани сертификати за електронски потпис и електронски печат

- **Напреден е-потпис** - се заснова на квалификуван сертификат и се повлекува од страна на корисникот на сопствен медиум, со помош на претходно добиени кодови за активирање: референтен број на е-маил адресата и авторизациски код преку СМС порака.
- **Квалификуван е-потпис** - се заснова на квалификуван сертификат и се издава веќе повлечен на USB токен (QSCD уред).
- **Напреден е-печат -** се заснова на квалификуван сертификат и се повлекува од страна на корисникот на сопствен медиум, со помош на претходно добиени кодови за активирање: референтен број на е-маил адресата и авторизациски код преку СМС порака.
- **Квалификуван е-печат** - се заснова на квалификуван сертификат и се издава веќе повлечен на QSCD уред.

4.1.1. Дополнителни услуги

- Отповикување на сертификатот – претставува процес на објавување на сертификатот кој е отповикан (поништен) во листа на отповикани сертификати, достапна за проверка на засегнатите страни преку интернет;

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

- сСуспензија на сертификатот – претставува процес на привремено објавување на суспендираниот сертификат во листата на отповикани сертификати достапна за проверка на засегнатите страни, по што е возможно сертификатот да се врати во првобитната состојба (со тргање од листата на отповикани сертификати) или негово трајно отповикување;
- Отповикување на суспензија на сертификат – претставува процес кој може да се изведе врз суспендиран сертификат, за негово повторно користење и тргање од листата на отповикани сертификати, пред истекот на првично дефинираниот период на суспензија;

4.2. Квалификуван Временски печат

Квалификуван Временски печат е запис на датум и време со кој се потврдува дека документот не е изменет од моментот кога е заверен со временскиот печат. Македонски Телеком издава временски печати со точност од една секунда или попрецизно во однос на доверлив извор на координираното универзално време (UTC-Coordinated Universal Time).

Временскиот печат вклучува:

- Hash алгоритам и hash вредност на податокот на кој е ставен временски печат;
- Датум и координирано универзално време;
- Идентификатор на издавачот Македонски Телеком.

5. ТЕХНИЧКИ СТАНДАРДИ

5.1. Македонски Телеком CA , како Издавач на Квалификувани сертификати за електронски печат и електронски потпис, работи во согласност со препораките на следниве ETSI стандарди:

- ETSI EN 319 401 General Policy Requirements for Trust Service Providers;
- ETSI EN 319 411-1 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General Requirements;
- ETSI EN 319 411-2 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 2: Requirements for trust service providers issuing EU qualified certificates;
- ETSI EN 319 412-1 Certificate Profiles; Part 1: Overview and common data structures;
- ETSI EN 319 412-2 Certificate Profiles; Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons;
- ETSI EN 319 412-3 Certificate Profiles; Part 3: Certificate profile for certificates issued to legal persons;
- ETSI EN 319 412-5 Certificate Profiles; Part 5: QCStatements;
- ETSI TS 119 495 Sector Specific Requirements; Qualified Certificate Profiles and TSP Policy; Requirements under the payment services Directive (E U) 2015/2366.

5.2. Македонски Телеком TCA, како Издавач на Временски печати (жигови), работи во согласност со:

- препораките на RFC за потврдување со временски печат: RFC 3161 »Internet X.509 Public Key Infrastructure - Time-Stamp Protocol (TSP);
- ETSI EN 319 422 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Time-stamping protocol and time-stamp token profiles;
- ETSI EN 319 421 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time Stamps.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

6. ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

6.1. Цените и карактеристиките на типовите сертификати се наведени во официјалниот Ценовник на Издавачот и на официјалната веб-страница на Издавачот - https://www.telekom.mk/digitalni-sertifikati.nspx.

7. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

7.1. Права и обврски на Издавачот на Доверливи услуги

7.1.1. Обврски на Издавачот на квалификувани сертификати за електронски потпис и електронски печат

Издавачот има обврска:

- пред да се воспостави договорен однос со Корисникот на сертификати, да го извести за начинот и условите за користење на сертификатот;
- да го издава сертификат во согласност со условите утврдени со закон;
- да обезбеди сертификатот да ги содржи сите потребни информации во согласност со важечките правилници и технички стандарди;
- да обезбеди видлив податок во сертификат за точните датум и време (час и минути) на издавање на сертификатот;
- да води ажурен, точен и со безбедносни мерки заштитен регистар на отповикани сертификати, кој е јавно достапен;
- да обезбеди видлив податок во регистарот на отповикани сертификати за точните датум и време (час и минути) на отповикување на сертификатот;
- да обезбедува достапност на регистарот на отповикани сертификати 24 часа на ден, 7 дена неделно, со максимален годишен непланиран застој од 7 (седум) дена годишно;
- да ја извршува дејноста во согласност со важечките регулативи и интерни акти.

7.1.2. Обврски на Издавачот на Временски печат (жиг)

Издавачот има обврска:

- да работи согласно своите внатрешни правила и останатите важечки закони и прописи;
- да работи согласно меѓународните препораки;
- да ги објавува сите важни документи со кои се определува неговата работа (политики на работење, обрасци, ценовник, упатства за безбедна употреба на временските печати);
- да издава временски печати согласно Политиката за издавање Временски печат на Македонски Телеком TSA и останатите прописи и препораки;
- да обезбеди точност на податоците на Временскиот печат;
- да се грижи за непречено работење и што поголема достапност на услугите;
- да се обиде да ги отстрани настанатите проблеми во најбрз можен рок;
- да се грижи за оптимизацијата на машинската и програмската опрема;
- да ги исполнува сите други стандарди согласно Политиката за издавање Временски печат на Македонски Телеком TSA;
- да обезбеди максимална достапност на своите услуги за потврда со Временски печат, и тоа 24 часа/7 дена/365 дена, освен во следните случаи:
  - планирани и однапред најавени технички или сервисни интервенции на инфраструктурата;
  - непланирани технички или сервисни интервенции на инфраструктурата како последица на непредвидени дефекти;
  - технички или сервисни интервенции поради дефекти на инфраструктурата надвор од надлежноста на издавачот на временски печати и

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

- недостапност на услугите на потврдување со Временски печат како последица на виша сила или вонредни настани.

7.1.3. Права на Издавачот на квалификуван сертификат за електронски потпис и електронски печат

Издавачот има право:

- да го провери идентитетот на Корисникот кој учествува во постапката на издавање или промена на статусот на квалификуваниот сертификат, како и точноста на податоците во барањето за промена на статусот на квалификуваниот сертификат, во зависност од тоа дали Корисникот се идентификува како физичко или правно лице;
- да ја провери точноста на податоците содржани во сертификатот и во согласност со поднесеното Барање(формулар) од страна на Корисникот;
- да ги внесе основните податоци за идентитетот на Издавачот на квалификуваниот сертификат и Корисникот, односно носителот на сертификатот во квалификуваниот сертификат, како и јавниот криптографски клуч на носителот на сертификатот кој е соодветен пар на неговиот таен криптографски клуч;
- да изврши или да одбие да го изврши барањето од страна на Корисникот за промена на статусот на квалификуваниот сертификат;
- во случај на ненавремено плаќање, да пресметува законска казнена камата од денот кога Корисникот започнал со задоцнување на плаќањето.

7.1.4. Права на Издавачот на за временски печат (жиг)

Издавачот има право:

- привремено да го ограничи или да го прекине пристапот до услугата во следниве случаи:
    - доколку Корисникот не ја плати сметката во рокот определен за плаќање, до нејзино целосно плаќање;
    - доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување со претходна најава до Корисникот;
    - доколку услугата се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на Законот или друг закон и пропис, констатирана од страна на надлежен орган;
    - поради неисполнување на која било друга обврска на Корисникот по овој Договор;
- во случај на ненавремено плаќање, да пресметува законска казнена камата од денот кога Корисникот започнал со задоцнување на плаќањето;
- да води евиденција за своите корисници и нивните адреси;
- Издавачот на услугата не гарантира за достапноста и квалитетот на интернет пристапот на Корисникот.

7.2. Права и обврски на Корисникот на Доверливи услуги

7.2.1 Обврски на Корисникот на квалификуван сертификат за електронски потпис и печат

Корисникот на квалификуваниот сертификат има обврска:

- да достави уредно пополнето Барање (формулар)за користење соодветна услуга за квалификуван сертификат, како и да пополни посебен Барање за секој поединечен квалификуван сертификат. Барањетое составен дел на Договорот;
- да достави точни и потполни податоци за својот идентитет/тековна состојба, како и за сите останати податоци содржани во квалификуваниот сертификат;
- да биде физички присутен при постапката за проверка на идентитетот;

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

- да го извести Издавачот за промена на податоците за идентитетот/тековната состојба и останатите податоци содржани во квалификуваниот сертификат, веднаш и без одлагање, а најдоцна во рок од седум дена сметано од денот на промената;
- да го употребува квалификуваниот сертификат единствено за намената за која е издаден, согласно Правилата на Издавачот;
- да го чува во тајност приватниот криптографски клуч и лозинката за пристап до него;
- Корисникот на сертификатот е исто така одговорен за штетата што може да ја предизвика од недозволено користење на сертификатот;
- Корисникот на сертификатот е одговорен за штетата што може да ја предизвика доколку намерно или од невнимание го избрише сертификатот од средствата за создавање квалификуван електронски потпис или електронски печат, како и при оштетување на средствата или средствата трајно ги блокира (PUK Status = LOCKED), така што е оневозможена употребата на сертификатот;
- веднаш да престане со користење на квалификуваниот сертификат по истекот на рокот на неговата важност, како и по отповикување (укинување/поништување) или суспензија на квалификуваниот сертификат.

7.2.2. Обврски на корисникот на временски печат (жиг)

Корисникот на Временски печат (жиг) има обврска:

- на издавачот да му доставува точни и целосни податоци за идентитетот;
- при активирање на услугата Временски печат да постапува согласно упатствата на издавачот Македонски Телеком TSA поставени на веб-страницата на Издавачот - https://timestamp.telekom.mk/;
- веднаш да го извести издавачот Македонски Телеком TSA при евентуални дефекти или проблеми;
- да се запознае со Политиката за издавање Временски печат на Македонски Телеком TSA и да ги почитува сите одредби во врска со неговите обврски, одговорности и ограничувања за доверливоста и користењето на временските печати;
- редовно да ги следи сите известувања и објави на Македонски Телеком TSA и да постапува согласно со нив;
- да го извести Издавачот за промена на податоците за Корисникот на услугата, веднаш и без одлагање, а најдоцна во рок од седум дена сметано од денот на промената;
- согласно препораките на издавачот да се грижат за архивот на електронски документи и потребните податоци за проверка на временски означените документи;
- да ги исполнува сите други стандарди согласно Политиката за издавање Временски печат на Македонски Телеком TSA и склучениот договорот.

7.2.3. Права на Корисникот на Доверливи услуги

Корисникот на квалификуван сертификат за електронски потпис, електронски печат и временски печат (жиг) има право:

- да ги прегледува податоците содржани во сертификатот и да го извести Издавачот по преземање на сертифактот и пред негова примена;
- веднаш да поднесе барање за отповикување (поништување) на квалификуваниот сертификат во случај на губење, оштетување или злоупотреба на технички средства (хардвер и софтвер) или тајниот криптографски клуч, односно компромитирање или сомневање во сигурноста на тајноста на криптографскиот клуч;
- на техничка поддршка од страна на Издавачот;
- на квалитетна и редовна услуга;
- на исправка на евентуални грешки.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

8. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТ

8.1. Издавачот не одговара за штетата (директна или индиректна), изгубената добивка, трошоци и побарувања кои произлегуваат од употребата на Доверливите услуги, особено доколку:

1. доверливите услуги се издадени како резултат на грешка, погрешни податоци, или други дејствија на Корисникот или на кое било друго физичко или правно лице;
2. доверливите услуги се употребени по промена на податоците содржани во нив;
3. доверливите услуги се употребени по истекот на рокот на нивната важност;
4. доверливите услуги се употребени по нивното отповикување(Укинување) или суспензија;
5. доверливите услуги се изменети на кој било начин;
6. доверливите услуги се употребени спротивно на Општите услови и Јавниот дел од Политиките објавени на официјалната веб-страница на Издавачот;
7. се злоупотребени техничките средства (хардвер и софтвер) или тајниот криптографски клуч, односно компромитирање или сомневање во сигурноста на тајноста на криптографскиот клуч;
8. дојде до нефункционирање или грешка во функционирањето на техничките средства (хардвер или софтвер) на Корисникот, односно техничките средства на трети лица, кога Издавачот не е должен да обезбеди техничка поддршка.

8.2. Македонски Телеком има соодветен Сертификат за осигурување од реномирана осигурителна компанија и е осигурен од општа и одговорност на производ за евентуалната штета причинета на своите корисници.

9. НАЧИН НА ИЗДАВАЊЕ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ

9.1. Начин на издавање на квалификувани сертификати за потпис и печат

9.1.1. Кога Корисникот на Доверливата услуга е физичко лице, Издавачот ја започнува постапката на издавање на услугата по претходно примено Барање (формулар) за издавање соодветна Доверлива услуга и утврден идентитет на корисникот на услугата, како и склучен Договор за користење соодветна Доверлива услуга.

9.1.2. Кога Корисникот на Доверлива услуга се идентификува како правно лице, подносител на барањето за издавање на услугата е одговорното лице (законски застапник) на правниото лице запишано во Централен регистар или од него овластено лице кое бара соодветна Доверлива услуга во име на Корисникот и врз основа на претходно утврден идентитетот на овластеното лице. Во тој случај Издавачот ја започнува постапката на издавање на Доверливата услуга, по претходно примени индувидуални Барања (формулари) за издавање Доверлива услуга и утврден идентитет на носителот на услугата и склучениот Договор за користење на Доверливата услуга со одговорното лице (законски застапник) на правното лице запишано во Централен регистар или од него овластено лице.

9.1.3. При преземање на Доверливата услуга на соодветните средства за нејзино креирање, Издавачот е должен да го утврди и да го верификува идентитетот на лицето кое ја презема таа услуга, со увид во валиден документ за лична идентификација.

Задолжителни документи кои Корисникот треба да ги поднесе:

1. За физички лица:
   - важечка лична карта или пасош на носителот на квалификуваниот сертификат на увид;
2. За правни лица :

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

- правното лице треба да го поседува и да го достави во оригинал доказот - Решение / Тековна состојба од Централен регистар на Република Северна Македонија со кој го потврдува уписот на
правното лице. Решението/Тековната да биде не постара од 1 (еден) месец.

- важечка лична карта или пасош од одговорното лице (законски застапник) на правното лице, односно на носителот на квалификуваниот сертификат на увид;
- Нотарска заверка на Овластувањето од одговорното лице на правното лице, доколку друго лице го потпишува прилогот во име на одговорното лице.

Во случај кога барател на Доверливи услуги е странско трговско друштво, странски трговец-поединец, подружниците на странско друштво, односно на странски трговец-поединец, претставништва на странски друштва, барателот е обврзан да има извршено упис во трговскиот регистар на Република Северна Македонија за да може да поднесе Барање за Доверлива услуга.

9.2. Начин на издавање на услугата Временски печат

- Активирањето на Временски печат ќе се врши по претходно примено барање од овластеното лице за реализација на корисничкиот договор. Услугата ќе се активира по прием на Спецификација за нарачани продукти доставена во пишана форма, потпишана и заверена од овластените лица на договорните страни.
- Во Спецификацијата за нарачани продукти детално ќе бидат дефинирани цените и нарачаните продуктни пакети.

10. КОМУНИКАЦИЈА

Комуникацијата со Корисникот и известувањата за сите важни прашања за извршување на Договорот за користење на Доверливите услуги ќе се врши во писмена форма.

Писмена форма значи објавување на известувањата на веб-страницата на Македонски Телеком или испраќање известувања преку е-пошта.

11. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ

11.1. Времетраење на квалификувани сертификати за електронски потпис и печат

Сетификатите за електронски потписи се издаваат во времетрање од 1 до 5 години.

Сертификатите за електронски печат се издаваат во времетрање од 1 до 3 години.

Датумот на издавање на сертификатот се смета за датумот кога е креиран сертификатот од страна на Издавачот и повлечен на соодветното средство за креирање на сертификатот.

11.2. Времетраење на временски печат

Временските печати се издаваат во времетрање од 1 година или по специфично барање на корисникот.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

12. ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА И ТЕХНИЧКИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ

12.1. Техничка поддршка и предулсови за користење доверливи услуги

На корисникот на Доверлива услуга му се обезбедува техничка поддршка преку бесплатниот телефонски број 120 за деловни корисници или 122 за приватни корисници или на е-адреса support@telekom.mk, достапна секој ден 0 – 24 часот.

Технички предуслови што корисникот на Доверлива услуги мора да ги исполни се:

- оперативен систем кој е официјално поддржан од производителот на оперативниот систем,
- правилно поставени време и временска зона на компјутерот,
- правилно конфигурирани сите безбедносни апликации на компјутерот за заштита од вируси и неовластени напади на компјутерот на корисникот.

12.2. Техничка поддршка и предуслови за користење квалификувани сертификати

Давањето техничка поддршка не вклучува инсталација на софтвер на компјутерот на корисникот на сертификати.

Издавачот обезбедува клиентски софтвер за работа со паметни USB-токени за Windows оперативен систем.

13. ПРИГОВОРИ И НАЧИН НА РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ

13.1. Приговори

Корисникот има право на приговор. Приговорот се поднесува во писмена форма и се доставува до Издавачот преку пошта или по електронски пат преку е-адресата support@telekom.mk. Приговорите доставени по електронски пат треба да бидат потпишани со валиден квалификуван електронски потпис.

13.2. Решавање спорови

Споровите што ќе произлезат помеѓу договорните страни ќе се решаваат спогодбено, во рок од најмногу 30 дена од датумот на иницирање на спорот, а во спротивно доколку не се изнајде заедничко прифатливо решение, за нив ќе решава Основниот граѓански суд Скопје.

Овие Општи услови, вклучително и Договорот, ќе се толкуваат во согласност со важечките правила и прописи во Република Северна Македонија.

14. СТАПУВАЊЕ ВО СИЛА И ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ

Договорот за користење на Доверливите услуги се смета за склучен на денот на неговото потпишување од двете договорни страни, а се применува од моментот на активирање на сертификатот и е со важност до истекот на важноста на последниот издаден квалификуван сертификат согласно договорот.

Со отповикување (поништување) и/или со истекот на периодот на важност на последниот издаден сертификат/доверливи услуги во рамките на Договорот, тој автоматски престанува да важи.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

15. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ДОВЕРЛИВИТЕ УСЛУГИ

15.1. Раскинување Договор од страна на Корисник

Корисникот има право предвреме да го раскине Договорот за користење на Доверлива услуга со поднесување писмено барање најмалку 15 дена пред датумот на раскинување на Договорот.

Корисникот и по раскинување на Договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или пак, се фактурирани, но не се платени од негова страна.

Во случај на предвремено раскинување на Договорот по барање од страна на Корисникот, тој треба да ја плати цената за услугата отповикување (поништување) на квалификуваниот сертификат.

15.2. Раскинување Договор од страна на Издавачот

Издавачот има право предвреме да го раскине Договорот, со доставување писмено известување до Корисникот најмалку 15 дена пред датумот на раскинување на Договорот, по што Доверливата услуга ќе биде прекината, односно квалификуваниот сертификат ќе биде отповикан (поништен).

Издавачот може предвремено да го раскине овој Договор, доколку Корисникот не ги почитува обврските утврдени со овој Договор, Општите услови на Издавачот, како и политиките за издавање квалификувани сертификати и временски печати на Издавачот, за што претходно ќе биде информиран од страна на Издавачот. Во овој случај, Издавачот има право да ја наплати услугата за отповикување (поништување) на квалификуван сертификат.

16. ПОЛИТИКА ЗА ПРИВАТНОСТ

Издавачот при обработката на личните податоци до кои има пристап во текот на вршењето на дејноста постапува согласно Законот за заштитата на личните податоци и Политиката за приватност на Македонски Телеком.

17. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

17.1. Измени и дополнувања на Општите услови

Македонски Телеком може, по сопствена одлука, а особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или измените во законската регулатива, да ги измени или да ги дополни овие Општи услови. Македонски Телеком навремено ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

17.2. Виша сила

Користењето на Доверливите услуги што ги обезбедува Македонски Телеком може да биде прекинато поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или да се предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт, нарушувања во функционирањето на системот.

Македонски Телеком нема да сноси никаква одговорност кон Корисникот поради прекин на неговите услуги предизвикан од настан на виша сила.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани

17.3. Влегување во сила и примена

Општите услови влегуваат во сила на денот на нивното потпишување, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб-страницата на Македонски Телеком. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престануваат да важат сите претходно донесени и објавени Општи услови.

Скопје
Февруари, 2023 година.

Македонски Телеком АД Скопје, сите права се резервирани