

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ (TSP POLICY)
Trust Service Policy

****Εταιρεία / Company:**** Ελληνικές Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης Α.Ε.
****Έκδοση / Version:**** 1.0
****Ημερομηνία Έκδοσης / Issue Date:**** 2025-06-15
****OID Πολιτικής / Policy OID:**** 1.3.6.1.4.1.55555.4.1
****Κατάσταση / Status:**** Final
****Ταξινόμηση / Classification:**** Public

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ (FRONT-MATTER COMPLIANCE CHECKLIST)

Το παρόν έγγραφο ικανοποιεί τις ακόλουθες κανονιστικές απαιτήσεις:

Κανονισμός/Πρότυπο	Απαίτηση	Τεκμηρίωση
Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 (eIDAS)		
Άρθρο 19(1)	Δημοσίευση αξιόπιστων πληροφοριών	§1.4, §3
Άρθρο 19(2)	Ειδοποίηση χρηστών εγκεκριμένων υπηρεσιών	§8, §12.3
Άρθρο 24(1)	Γενικές απαιτήσεις ΠΠΥΕ	§4.1, §6
Άρθρο 24(2)(α)	Επαρκείς οικονομικοί πόροι	§4.1 (δέσμευση)
Άρθρο 24(2)(γ)	Αξιόπιστα συστήματα και προϊόντα	§6.1, §6.2
Άρθρο 24(2)(δ)	Ασφαλιστική κάλυψη ευθύνης	§7.2
Άρθρο 24(2)(ε)	Αξιολόγηση συμμόρφωσης	§9.2
Άρθρο 24(2)(η)	Σχέδιο τερματισμού	§10
Άρθρο 13	Ευθύνη εγκεκριμένων ΠΠΥΕ	§7
Κανονισμός ΕΕΤΤ Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης		
Άρθρο 4	Μέτρα ασφαλείας	§6
Άρθρο 5	Διαχείριση περιστατικών	§6.3
Άρθρο 7-8	Διαδικασίες τερματισμού	§10
Άρθρο 12	Διατήρηση αρχείων (7 έτη)	§4.1
ETSI EN 319 401	Γενικές απαιτήσεις πολιτικής ΠΠΥΕ	Όλη η δομή εγγράφου
ETSI EN 319 411-1	Απαιτήσεις πολιτικής πιστοποιητικών	§5, §6
ETSI EN 319 411-2	Απαιτήσεις εγκεκριμένων πιστοποιητικών	§3.1, §5
ETSI EN 319 421	Απαιτήσεις αρχών χρονοσήμανσης	§3.1
GDPR (ΕΕ) 2016/679		
Άρθρο 5	Αρχές επεξεργασίας δεδομένων	§8.3
Άρθρο 6	Νομιμότητα επεξεργασίας	§8.3
Άρθρο 13-14	Πληροφόρηση υποκειμένων	§8
Άρθρο 15	Δικαίωμα πρόσβασης	§8.4
Άρθρο 17	Δικαίωμα διαγραφής (με περιορισμούς)	§8.4
Άρθρο 37	Ορισμός υπευθύνου προστασίας δεδομένων	§8.1

****Κατάσταση Συμμόρφωσης:**** ✓ Όλες οι υποχρεωτικές απαιτήσεις καλύπτονται
****Τελευταία Αναθεώρηση:**** 2025-06-15
****Εγκρίθηκε από:**** Γεώργιος Παπαδόπουλος, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

****Δήλωση Ψηφιακής Υπογραφής:**** Υπογράφηκε ψηφιακά από τον Γεώργιο Παπαδόπουλο (σ
ειριακό QES `0xA17F34C9E21B4455`) στις 2025-06-15 μέσω του Greek Trust Services
QES CA. Τα δεδομένα επικύρωσης έχουν αρχειοθετηθεί με κωδικό αποδεικτικού EV-201
.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγή
2. Ορισμοί και Συντομογραφίες
3. Πεδίο Εφαρμογής και Υπηρεσίες

4. Ρόλοι και Ευθύνες
5. Επισκόπηση Κύκλου Ζωής Πιστοποιητικού
6. Δεσμεύσεις Ασφαλείας
7. Πλαίσιο Ευθύνης
8. Απόρρητο και Προστασία Δεδομένων (GDPR)
9. Παράπονα, Διαφορές και Έλεγχοι
10. Σχέδιο Τερματισμού και Διαδοχής
11. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Επίλυση Διαφορών
12. Διαχείριση Πολιτικής

<!-- **Οδηγία:** Αυτή η ενότητα θέτει το πλαίσιο, ορίζοντας τον σκοπό του εγγράφου, το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργεί, και τη θέση του στη συνολική ιεραρχία της τεκμηρίωσης. -->

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης (εφεξής «Πολιτική» ή «Πολιτική ΠΠΥΕ») αποτελεί το κύριο έγγραφο διακυβέρνησης της ****Ελληνικές Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης Α.Ε.**** (εφεξής «ο Πάροχος» ή «ΠΠΥΕ»). Καθορίζει τους κανόνες υψηλού επιπέδου, τις δεσμεύσεις και το νομικό πλαίσιο για την παροχή Εγκεκριμένων και μη Εγκεκριμένων Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης. Η παρούσα Πολιτική απευθύνεται σε Συνδρομητές, Αποδέκτες, Φορείς Αξιολόγησης Συμμόρφωσης (ΦΑΣ) και την Εθνική Εποπτική Αρχή (ΕΕΤΤ), παρέχοντας μια σαφή δήλωση της λειτουργικής ακεραιότητας και συμμόρφωσης του Παρόχου.

1.2. Κανονιστική Συμμόρφωση

Η παρούσα Πολιτική έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται πλήρως με το ακόλουθο νομικό και τυποποιητικό πλαίσιο:

- ****Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 (eIDAS):**** Ο πρωταρχικός ευρωπαϊκός κανονισμός που διέπει τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης.
- ****Κανονισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ):**** Ειδικές εθνικές απαιτήσεις για παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης στην Ελλάδα.
- ****ETSI EN 319 401:**** Γενικές Απαιτήσεις Πολιτικής για Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης.
- ****ETSI EN 319 411-1 & 319 411-2:**** Απαιτήσεις πολιτικής και ασφάλειας για την έκδοση πιστοποιητικών, συμπεριλαμβανομένων των εγκεκριμένων πιστοποιητικών.
- ****ETSI EN 319 421:**** Απαιτήσεις πολιτικής και ασφάλειας για Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης που εκδίδουν χρονοσημάνσεις.
- ****Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR):**** Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων.

****Σημείωση Εναρμόνισης με Πρότυπα ETSI:****

Η παρούσα πολιτική έχει διαρθρωθεί σύμφωνα με τα πρότυπα ETSI EN 319 401/411/421 προκειμένου να διευκολύνεται η διαλειτουργικότητα με άλλους Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης της ΕΕ και να ικανοποιούνται οι κοινές προσδοκίες της βιομηχανίας. Ωστόσο, ****τα πρότυπα ETSI δεν είναι νομικά υποχρεωτικά**** βάσει του eIDAS· όλες οι υποχρεωτικές απαιτήσεις απορρέουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS) και τον Κανονισμό της ΕΕΤΤ. Όπου η παρούσα πολιτική υπερβαίνει τα νομικά ελάχιστα ακολουθώντας βέλτιστες πρακτικές ETSI, οι διατάξεις αυτές επισημαίνονται ως ****(Συνιστώμενο ETSI)**** έναντι ****(Υποχρεωτικό eIDAS/ΕΕΤΤ)****. Αυτό διασφαλίζει τη διαφάνεια σχετικά με το ποιες απαιτήσεις είναι νομικά δεσμευτικές έναντι εθελοντικών βέλτιστων πρακτικών της βιομηχανίας που υιοθετεί ο Πάροχος για ενισχυμένη ασφάλεια και διαλειτουργικότητα.

1.3. Ιεραρχία Εγγράφων

Η παρούσα Πολιτική ΠΠΥΕ είναι το έγγραφο ανώτατου επιπέδου που περιγράφει τις υπηρεσίες του Παρόχου. Υποστηρίζεται από τη ****Δήλωση Πρακτικών Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης (ΔΠΠΥΕ / TSPS)****, η οποία περιγράφει λεπτομερώς τις συγκεκριμένες διαδικασίες και μηχανισμούς που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση των δεσμεύσεων που αναλαμβάνονται στην παρούσα Πολιτική. Σε περίπτωση σύγκρουσης, η παρούσα Πολ

ιτική υπερισχύει της ΔΠΠΥΕ.

1.4. Δημοσίευση και Αποθετήριο

Η παρούσα Πολιτική και άλλα σχετικά δημόσια έγγραφα δημοσιεύονται στον επίσημο ιστότοπο του Παρόχου στη διεύθυνση: ****<https://www.greektrustservices.gr/repository>****. Το αποθετήριο είναι διαθέσιμο 24x7 και χρησιμεύει ως το κεντρικό σημείο πρόσβασης σε δημόσιες πληροφορίες.

<!-- ****Οδηγία:**** Διασφαλίστε ότι όλοι οι βασικοί όροι που χρησιμοποιούνται σε όλη την πολιτική ορίζονται με σαφήνεια εδώ. Η αναφορά σε ένα κεντρικό γλωσσάριο είναι καλή πρακτική για τη συνέπεια σε όλη την τεκμηρίωση. -->

2. ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

- ****ΑΠ (Αρχή Πιστοποίησης / CA):**** Μια οντότητα που εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά.
- ****ΦΑΣ (Φορέας Αξιολόγησης Συμμόρφωσης / CAB):**** Ένας διαπιστευμένος φορέας που διενεργεί αξιολογήσεις συμμόρφωσης του ΠΠΥΕ.
- ****ΕΑΣ (Έκθεση Αξιολόγησης Συμμόρφωσης / CAR):**** Η έκθεση που εκδίδεται από τον ΦΑΣ.
- ****eIDAS:**** Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014.
- ****ΕΕΤΤ:**** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η Ελληνική Εποπτική Αρχή.
- ****GDPR:**** Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία δεδομένων.
- ****HSM (Μονάδα Ασφαλείας Υλικού):**** Μια ασφαλής κρυπτογραφική συσκευή που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία, αποθήκευση και προστασία κρυπτογραφικών κλειδιών.
- ****Πάροχος (ΠΠΥΕ / TSP):**** Η εταιρεία Ελληνικές Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης Α.Ε..
- ****QES:**** Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή.
- ****QSeal:**** Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Σφραγίδα.
- ****QTS:**** Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Χρονοσήμανση.
- ****ΔΕΔΥ (Διάταξη Δημιουργίας Εγκεκριμένης Υπογραφής / QSCD):**** Μια πιστοποιημένη διάταξη για τη δημιουργία εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών ή σφραγίδων.
- ****Αποδέκτης (Relying Party):**** Ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που βασίζεται σε μια υπηρεσία εμπιστοσύνης (π.χ. επαληθεύει την εγκυρότητα μιας υπογραφής).
- ****Συνδρομητής (Subscriber):**** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο εκδίδεται ένα πιστοποιητικό και το οποίο δεσμεύεται από τους όρους χρήσης.
- ****ΔΠΠΥΕ (Δήλωση Πρακτικών Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης / TSPS):**** Το έγγραφο που περιγράφει λεπτομερώς τις λειτουργικές διαδικασίες για την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής.

<!-- ****Οδηγία:**** Παραθέστε με σαφήνεια όλες τις εγκεκριμένες υπηρεσίες που διέπονται από αυτή την πολιτική. Προσδιορίστε τους προβλεπόμενους χρήστες (π.χ., ευρύ κοινό, κλειστές ομάδες χρηστών) και τυχόν περιορισμούς στη χρήση των υπηρεσιών. -->

3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1. Εγκεκριμένες Υπηρεσίες

Μετά την έγκριση από την ΕΕΤΤ, ο Πάροχος θα προσφέρει τις ακόλουθες εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής:

- ****Εγκεκριμένα Πιστοποιητικά για Ηλεκτρονικές Υπογραφές (QES):**** Για φυσικά πρόσωπα, επιτρέποντας τη δημιουργία υπογραφών με ισοδύναμο νομικό αποτέλεσμα με αυτό μιας ιδιόχειρης υπογραφής.
- ****Εγκεκριμένα Πιστοποιητικά για Ηλεκτρονικές Σφραγίδες (QSeal):**** Για νομικά πρόσωπα, διασφαλίζοντας την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων.
- ****Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Χρονοσημάνσεις (QTS):**** Παρέχοντας νομικά έγκυρη απόδειξη της ύπαρξης δεδομένων σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή.
- ***(Πρόσθετες υπηρεσίες όπως QWAC, Επικύρωση, Διατήρηση, REM θα αναφέρονται κατά περίπτωση)***

3.2. Εφαρμοσιμότητα Υπηρεσιών

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής των υπηρεσιών εμπιστοσύνης, από την επαλήθευση ταυτότητας και την έκδοση έως την ανάκληση και την αρχειοθέτηση. Διέπει όλο το προσωπικό, τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που εμπλέκονται στην παροχή των υπηρεσιών.

3.3. Κοινότητες Χρηστών

Οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για χρήση από:

- ****Συνδρομητές:**** Φυσικά και νομικά πρόσωπα στην Ελλάδα και σε ολόκληρη την ΕΕ που απαιτούν εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης για επαγγελματική, νομική ή προσωπική χρήση.
- ****Αποδέκτες:**** Οποιαδήποτε οντότητα εντός της ΕΕ που χρειάζεται να επαληθεύσει την εγκυρότητα υπογραφών, σφραγίδων ή χρονοσημάνσεων που δημιουργήθηκαν με τις υπηρεσίες του Παρόχου.

<!-- ****Οδηγία:**** Οριοθετήστε με σαφήνεια τις υποχρεώσεις του Παρόχου, των συνδρομητών πιστοποιητικών (χρηστών) και των αποδεκτών (αυτών που εμπιστεύονται τα πιστοποιητικά). Αυτή η ενότητα είναι κρίσιμη για τη νομική σαφήνεια και την ευθύνη.

-->

4. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

4.1. Ευθύνες του Παρόχου

Ο Πάροχος είναι πλήρως υπεύθυνος για την παροχή των υπηρεσιών εμπιστοσύνης του και δεσμεύεται για τα εξής:

- ****Συμμόρφωση:**** Να τηρεί αυστηρά τον Κανονισμό eIDAS και το εθνικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ.
- ****Ασφάλεια:**** Να εφαρμόζει και να διατηρεί ισχυρά τεχνικά, φυσικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, όπως περιγράφονται λεπτομερώς στη ΔΠΠΥΕ και ελέγχονται ετησίως από ΦΑΣ.
- ****Αξιοπιστία:**** Να διασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα όλων των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης μιας υπηρεσίας ανάκλησης και ελέγχου κατάστασης (OCSP/CRL) 24x7.
- ****Διαφάνεια:**** Να διατηρεί δημόσιο αποθετήριο όλων των σχετικών πολιτικών, όρων και προϋποθέσεων.
- ****Λογοδοσία:**** Να διατηρεί επαρκείς οικονομικούς πόρους και ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης για την κάλυψη των κινδύνων που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με το Άρθρο 24(2)(δ) του eIDAS.
- ****Τήρηση Αρχείων:**** Να διατηρεί με ασφάλεια όλα τα αρχεία που σχετίζονται με τις εγκεκριμένες υπηρεσίες για τουλάχιστον 7 έτη μετά τη λήξη του πιστοποιητικού, όπως απαιτείται από το Άρθρο 12 του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.

4.2. Ευθύνες του Συνδρομητή

Ο Συνδρομητής υποχρεούται συμβατικά:

- ****Να Παρέχει Ακριβείς Πληροφορίες:**** Να υποβάλλει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες κατά τη διαδικασία εγγραφής και επαλήθευσης ταυτότητας.
- ****Να Προστατεύει τα Ιδιωτικά Κλειδιά:**** Να διαφυλάσσει τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής/σφραγίδας του (π.χ. PIN, κωδικούς πρόσβασης, ΔΕΔΥ) και να μην τα μοιράζεται με τρίτους.
- ****Να Αιτείται Ανάκληση:**** Να ζητά αμέσως την ανάκληση του πιστοποιητικού του σε περίπτωση υποψίας ή επιβεβαίωσης παραβίασης, απώλειας ή κλοπής του ιδιωτικού του κλειδιού.
- ****Να Τηρεί τους Όρους:**** Να χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό αυστηρά σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στη Σύμβαση Τελικού Χρήστη.

4.3. Ευθύνες του Αποδέκτη

Ένας Αποδέκτης οφείλει:

- ****Να Διενεργεί Ελέγχους Κατάστασης Κατά τον Χρόνο της Συναλλαγής:**** Να επαληθεύει σωστά την εγκυρότητα και την κατάσταση ανάκλησης ενός πιστοποιητικού και της σχετικής αλυσίδας υπογραφής/σφραγίδας ****κατά τον χρόνο της συναλλαγής****, χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες κατάστασης του Παρόχου.

- ****Να Χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Κατάστασης:**** Να αξιοποιεί τις υπηρεσίες OCS P ή/και CRL που παρέχονται από τον ΠΠΥΕ για κάθε επαλήθευση, ιδίως ****κατά τον χρόνο της συναλλαγής****.
- ****Να Κατανοεί τους Περιορισμούς:**** Να αναγνωρίζει τυχόν όρια ευθύνης ή περιορισμούς χρήσης που καθορίζονται στην παρούσα Πολιτική και στο σχετικό πιστοποιητικό. ****Η μη διενέργεια του ελέγχου κατάστασης κατά τον χρόνο της συναλλαγής ακυρώνει οποιαδήποτε αξίωση αποζημίωσης κατά του Παρόχου.****

<!-- ****Οδηγία:**** Αυτή η ενότητα παρέχει μια υψηλού επιπέδου περίληψη των βασικών σταδίων από τα οποία διέρχεται ένα πιστοποιητικό. Οι λεπτομερείς λειτουργικές διαδικασίες για κάθε στάδιο περιγράφονται στη Δήλωση Πρακτικών (TSPS, Έγγραφο 05) . -->

5. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

5.1. Εγγραφή και Ταυτοποίηση