

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

державного підприємства «ДІЯ»

Д.П. Петрущенко

(підписано кваліфікованим електронним підписом)

### **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ**

**надання кваліфікованих електронних довірчих послуг користувачам  
кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг “Дія”**

Київ 2025 р.

## Зміст

1. Інформація про версію документа .....	3
2. Визначення та скорочення термінів.....	3
3. Загальні положення .....	5
4. Послуги та порядок їх надання і використання.....	6
5. Права та обов'язки Сторін .....	15
6. Вартість Послуг та порядок оплати.....	18
7. Конфіденційність і використання даних.....	19
8. Терміни дії Договору про надання Послуг та умови його припинення .....	20
9. Відповідальність Сторін.....	20
10. Гарантії та технічне обслуговування.....	21
11. Підстави звільнення Сторін від відповідальності.....	21
12. Порядок розв'язання спорів .....	22
13. Доповнення.....	22
14. Інформація про КНЕДП “Дія” .....	23

## 1. Інформація про версію документа

Дата	Версія	Зміни
	Версія 1.0	Затвердження Загальних положень та умов

## 2. Визначення та скорочення термінів

Довіряючі сторони	Фізичні та юридичні особи, а також їхні інформаційно-комунікаційні системи, що використовують кваліфіковані сертифікати Користувачів з метою їх автентифікації, зокрема шляхом перевірки та підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки.
Договір про надання Послуг	Договір про надання кваліфікованих електронних довірчих послуг, укладений між КНЕДП “Дія” (державним підприємством “ДІЯ”) та Користувачем (його уповноваженим представником) відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України шляхом приєднання Користувача (його уповноваженого представника) до всіх умов цього Договору за Заявою про приєднання. Договір про надання Послуг є невід’ємною частиною Угоди.
ДРАЦС	Державний реєстр актів цивільного стану громадян
ДРФО	Державний реєстр фізичних осіб - платників податків
ЄДДР	Єдиний державний демографічний реєстр
ЄДР	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
ЄДРПОУ	Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України

ЄІС МВС	Єдина інформаційна система Міністерства внутрішніх справ України
Загальні положення та умови	Документ, що визначає загальні принципи та умови надання КНЕДП “Дія” Послуг (цей документ). Загальні положення та умови є невід’ємною частиною Угоди.
Заява про приєднання	Заява про приєднання до умов Договору про надання Послуг відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України. Заява про приєднання є невід’ємною частиною Угоди.
ІКС	Інформаційно-комунікаційна система
Кваліфікований електронний підпис “Дія.Підпис”	Віддалений кваліфікований електронний підпис, створений з використанням мобільного додатка Порталу Дія
Кваліфікований сертифікат	Кваліфікований сертифікат електронного підпису чи печатки, що пов’язує відкритий ключ електронного підпису чи печатки з Користувачем та підтверджує щонайменше прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) або найменування такої особи.
КНЕДП “Дія”	Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг “Дія” (державне підприємство “ДІА”)
Користувач	Фізична або юридична особа, що отримує Послуги в КНЕДП “Дія” та зазначена в Заяві про приєднання.
Портал Дія	Єдиний державний вебпортал електронних послуг
Послуги	Кваліфіковані електронні довірчі послуги та пов’язані з ними послуги з технічної підтримки та обслуговування, які надає КНЕДП “Дія”.
Тарифні плани	Тарифні плани на надання Послуг КНЕДП “Дія”, опубліковані на вебсайті КНЕДП “Дія” за посиланням: <a href="https://ca.diia.gov.ua">https://ca.diia.gov.ua</a> . Тарифні плани є невід’ємною частиною Угоди.



Сторони	КНЕДП “Дія” і Користувач (його уповноважений представник).
Робочі години КНЕДП “Дія”	З понеділка по четвер з 9:00 до 18:00, у п'ятницю з 9:00 до 16:45 в часовому поясі України (крім вихідних та святкових днів). Обідня перерва з 13:00 до 13:45.
РНОКПП	Реєстраційний номер облікової картки платника податків
УНЗР	Унікальний номер запису в ЄДДР
Угода	Угода, що складається з цих Загальних положень та умов, Договору про надання Послуг, Заяви про приєднання, Тарифних планів та змін до них.

У цих Загальних положеннях та умовах терміни застосовуються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про захист персональних даних”, “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”, “Про електронні комунікації”, “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, постанові Кабінету Міністрів України від 28.06.2024 2024 р. № 764 “Деякі питання дотримання вимог у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг”, інших нормативно-правових актах у сферах електронних довірчих послуг, криптографічного та технічного захисту інформації, електронних комунікацій.

### **3. Загальні положення**

3.1. КНЕДП “Дія” надає Користувачу Послуги з моменту укладення Договору про надання Послуг шляхом приєднання Користувача (його уповноваженого представника) до всіх умов Договору про надання Послуг за Заявою про приєднання.

3.2. Заява про приєднання підписується Користувачем (його уповноваженим представником) у формі документа на папері шляхом проставлення власноручного підпису або в електронній формі шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису.

3.3. Приєднуючись до умов Договору про надання Послуг, Користувач (його уповноважений представник) погоджується з умовами Договору про надання Послуг, а також цих Загальних положень та умов.



У разі наявності розбіжностей між цими Загальними положеннями та умовами та Договором про надання Послуг перевагу матиме Договір про надання Послуг.

3.4. Послуги надаються КНЕДП “Дія” в особі державного підприємства “ДІЯ”, до складу якого входять головний офіс та відокремлені пункти реєстрації КНЕДП “Дія”.

3.5. Договори про надання Послуг укладаються від імені державного підприємства “ДІЯ” або від імені відокремленого пункту реєстрації КНЕДП “Дія”.

#### **4. Послуги та порядок їх надання і використання**

4.1. КНЕДП “Дія” надає Користувачам такі Послуги:

- кваліфіковану електронну довірчу послугу створення, перевірки та підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки, в тому числі, кваліфікованого електронного підпису “Дія.Підпис”;

- кваліфіковану електронну довірчу послугу формування, перевірки та підтвердження чинності кваліфікованого сертифіката електронного підпису чи печатки, в тому числі, кваліфікованого сертифіката електронного підпису “Дія.Підпис”;

- кваліфіковану електронну довірчу послугу формування, перевірки та підтвердження кваліфікованої електронної позначки часу;

- інші послуги, які не суперечать вимогам законодавства.

4.2. Кваліфікована електронна довірча послуга створення, перевірки та підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки, що надається КНЕДП “Дія” включає:

- надання Користувачу засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки для генерації пар ключів та/або створення кваліфікованих електронних підписів чи печаток, та/або зберігання особистого ключа;

- надання Користувачу права використання засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки, розміщених у КНЕДП “Дія”, який здійснює генерацію та/або управління парою ключів від імені Користувача;

- технічну підтримку та обслуговування наданих засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки.

4.3. У процесі підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки дійсність таких підпису чи печатки підтверджується, за умови:

- 1) використання для створення кваліфікованого електронного підпису чи печатки кваліфікованого сертифіката, який обов'язково повинен містити відомості, зазначені в пункті 4.14 цих Загальних положень та умов;

- 2) видачі КНЕДП «Дія» кваліфікованого сертифіката та його чинності на момент створення кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

3) відповідності значення відкритого ключа його значенню, яке міститься в кваліфікованому сертифікаті;

4) правильного внесення унікального набору даних, які визначають Користувача, до кваліфікованого сертифіката;

5) підтвердження того, що особистий ключ, який використовувався для створення кваліфікованого електронного підпису чи печатки, зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

6) відсутності порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей кваліфікований електронний підпис чи печатка;

7) дотримання такими кваліфікованим електронним підписом чи печаткою на момент їх створення таких вимог:

- бути однозначно пов'язаним (пов'язаною) з Користувачем;
- надавати можливість ідентифікувати Користувача;
- створюватися з використанням особистого ключа, який Користувач може з високим рівнем достовірності використовувати під власним одноосібним контролем;
- бути пов'язаним (пов'язаною) з електронними даними, на які накладено кваліфікований електронний підпис чи печатку, таким чином, щоб будь-яка наступна зміна таких даних могла бути виявлена.

4.4. Під час надання кваліфікованої електронної довірчої послуги створення, перевірки та підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки використовується Довірчий список для перевірки статусу кваліфікованої електронної довірчої послуги, яку надає КНЕДП “Дія”.

4.5. Інформаційна та інформаційно-комунікаційна системи, що використовуються для підтвердження кваліфікованого електронного підпису чи печатки, повинні надавати Користувачу правильний результат процесу підтвердження та давати йому можливість виявляти будь-які проблеми, пов'язані з безпекою.

4.6. Засоби кваліфікованого електронного підпису чи печатки за допомогою відповідних технічних та процедурних засобів повинні забезпечувати:

1) надійний рівень конфіденційності особистих ключів під час їх генерації, зберігання та створення кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

2) належний рівень унікальності пари ключів, які вони генерують;

3) надійний рівень неможливості обчислення значення особистого ключа на основі відкритої інформації та надійний захист кваліфікованого електронного підпису чи печатки від підроблення шляхом використання наявних на даний момент технологій;

4) можливість надійного захисту Користувачем особистого ключа від використання іншими особами.

4.7. Засоби кваліфікованого електронного підпису чи печатки не повинні змінювати електронні дані, з якими пов'язаний такий підпис чи печатка, або перешкоджати доступу Користувача (його уповноваженого представника) до таких електронних даних перед накладанням на них кваліфікованого електронного підпису чи печатки.

4.8. Генерацію та/або управління парою ключів від імені Користувача може здійснювати виключно КНЕДП “Дія”.

КНЕДП “Дія”, під час управління парою ключів від імені Користувача, може здійснювати резервне копіювання особистого ключа Користувача з метою його зберігання, за умови дотримання вимоги щодо можливості надійного захисту Користувачем (його уповноваженим представником) особистого ключа від використання іншими особами, а також таких вимог:

1) рівень безпеки резервної копії особистого ключа повинен відповідати рівню безпеки оригінального особистого ключа;

2) кількість резервних копій не повинна перевищувати мінімальне значення, необхідне для забезпечення безперервності надання послуги.

4.9. Відповідність засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки підтверджується документами про відповідність, виданими за результатами сертифікації таких засобів відповідно до Закону України “Про технічні регламенти та оцінку відповідності”.

4.10. Генерація пари ключів Користувача здійснюється КНЕДП “Дія” на такі типи носіїв ключової інформації:

- USB-Flash;

- засоби кваліфікованого електронного підпису чи печатки, які мають вбудовані апаратно-програмні засоби, що забезпечують захист записаних на них даних від несанкціонованого доступу, від безпосереднього ознайомлення із значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання (далі – захищені носії особистого ключа).

4.11. КНЕДП “Дія” надає Користувачам (їх уповноваженим представникам) захищені носії особистого ключа за окремими договорами купівлі – продажу.

4.12. Особистий ключ кваліфікованого електронного підпису “Дія.Підпис” складається з двох частин, які зберігаються:

- у смартфоні Користувача;



- у засобі кваліфікованого електронного підпису, що є апаратно-програмним пристроєм, розташованим в окремому, спеціально призначеному для цього приміщенні КНЕДП “Дія”.

4.13. Кваліфікована електронна довірча послуга формування, перевірки та підтвердження чинності кваліфікованого сертифіката, що надається КНЕДП “Дія” включає:

- створення умов для генерації пари ключів особисто Користувачем (його уповноваженим представником) за допомогою засобу кваліфікованого електронного підпису чи печатки;
- формування кваліфікованих сертифікатів, що відповідають вимогам, зазначеним у пункті 4.14 цих Загальних положень та умов, та видачу їх Користувачу;
- скасування, блокування та поновлення кваліфікованих сертифікатів у випадках, зазначених у пунктах 4.17, 4.20 та 4.23 цих Загальних положень та умов;
- перевірку та підтвердження чинності кваліфікованих сертифікатів шляхом надання третім особам інформації про їхній статус та відповідність вимогам Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”;
- надання доступу до сформованих кваліфікованих сертифікатів шляхом їх розміщення на вебсайті КНЕДП “Дія”, за умови згоди Користувача на публікацію кваліфікованого сертифіката.

4.14. Кваліфіковані сертифікати, сформовані КНЕДП “Дія” обов'язково повинні містити:

- 1) позначку (у формі, придатній для автоматизованої обробки) про те, що сертифікат виданий як кваліфікований сертифікат;
- 2) позначку, що кваліфікований сертифікат виданий в Україні;
- 3) ідентифікаційні дані, які однозначно визначають КНЕДП «Дія», який видав кваліфікований сертифікат, у тому числі обов'язково найменування та код згідно з ЄДРПОУ;
- 4) ідентифікаційні дані, які однозначно визначають Користувача, у тому числі обов'язково:

- для Користувача – підписувача: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) та УНЗР або РНОКПП, або серію (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття РНОКПП та офіційно повідомили про це відповідний податковий орган і мають відмітку або інформацію в паспорті громадянина України про право здійснювати будь-які платежі за серією та/або номером паспорта), або номер паспортного документа іноземця чи особи без громадянства;

- для Користувача – створювача електронної печатки: найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) створювача електронної печатки та код згідно з ЄДРПОУ (код/номер з торговельного, банківського чи судового реєстру, що ведеться країною резидентства іноземної юридичної особи, код/номер з реєстраційного посвідчення місцевого органу влади іноземної держави про реєстрацію юридичної особи), крім міжнародних організацій, відомості про яких не внесені до ЄДР або торговельного, банківського чи судового реєстру, що ведеться іноземною державою, за місцезнаходженням штаб-квартири міжнародної організації, або УНЗР, або РНОКПП, або серію (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття РНОКПП та офіційно повідомили про це відповідний податковий орган і мають відмітку або інформацію в паспорті громадянина України про право здійснювати будь-які платежі за серією та/або номером паспорта);

5) значення відкритого ключа, який відповідає особистому ключу;

6) відомості про початок та закінчення строку дії кваліфікованого сертифіката;

7) серійний номер кваліфікованого сертифіката, унікальний для КНЕДП “Дія”;

8) кваліфікований електронний підпис або кваліфіковану електронну печатку, створені КНЕДП “Дія”;

9) відомості про місце розміщення в безоплатному доступі кваліфікованого сертифіката, з використанням якого перевіряється кваліфікований електронний підпис або кваліфікована електронна печатка, створені КНЕДП “Дія”;

10) відомості про місце надання послуги перевірки статусу відповідного кваліфікованого сертифіката;

11) зазначення про те, що особистий ключ, пов'язаний з відкритим ключем, зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки, - у формі, придатній для автоматизованої обробки.

4.15. Кваліфіковані сертифікати формуються КНЕДП “Дія” зі строком дії 1 або 2 роки.

Кваліфіковані сертифікати електронного підпису “Дія.Підпис” формуються КНЕДП “Дія” зі строком дії 1 рік.

Після настання дати та часу закінчення строку дії кваліфікованого сертифіката, такий кваліфікований сертифікат вважається нечинним, а кваліфікований електронний підпис чи печатка, накладений з використанням відповідного особистого ключа – недійсним.

4.16. КНЕДП “Дія” забезпечує цілодобовий доступ Користувачів (їх уповноважених представників) до їхніх кваліфікованих сертифікатів та інформації про їх статус.

Доступ інших осіб до кваліфікованих сертифікатів Користувачів надається за умови надання такими Користувачами згоди на публікацію їх кваліфікованих сертифікатів.

Отримати інформацію про кваліфікований сертифікат Користувача можна шляхом здійснення його пошуку на вебсайті КНЕДП “Дія” у розділі “Пошук сертифікатів”, заповнивши у відповідних вкладках інформацію про реєстраційний номер облікової картки платника податків (у разі відсутності серія (за наявності) та номер паспорта) або серійний номер кваліфікованого сертифіката.

Обслуговування кожного кваліфікованого сертифіката здійснюється КНЕДП “Дія” протягом строку чинності такого кваліфікованого сертифіката відповідно до Політики сертифіката КНЕДП “Дія” та відповідних Положень сертифікаційних практик КНЕДП “Дія”.

4.17. КНЕДП «Дія» скасовує кваліфікований сертифікат Користувача протягом двох годин у разі:

1) подання Користувачем заяви про скасування виданого йому кваліфікованого сертифіката в будь-який спосіб, що забезпечує підтвердження особи Користувача;

2) подання заяви про скасування кваліфікованого сертифіката Користувача - працівника юридичної особи чи фізичної особи - підприємця за підписом уповноваженої особи відповідної юридичної особи чи фізичної особи - підприємця;

3) надходження до КНЕДП “Дія” інформації, що підтверджує:

- смерть Користувача;
- державну реєстрацію припинення або припинення підприємницької діяльності Користувача (юридичної особи або фізичної особи – підприємця);
- зміну ідентифікаційних даних Користувача, які містяться у кваліфікованому сертифікаті;
- надання Користувачем недостовірних ідентифікаційних даних під час формування його кваліфікованого сертифіката;



- факт компрометації особистого ключа Користувача, виявлений Користувачем самостійно або контролюючим органом під час здійснення заходів державного контролю за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг;

- набрання законної сили рішенням суду про скасування кваліфікованого сертифіката Користувача, оголошення Користувача померлим, визнання Користувача безвісно відсутнім, визнання Користувача недієздатним, обмеження цивільної дієздатності Користувача, визнання Користувача банкрутом.

4.18. Кваліфікований сертифікат Користувача втрачає чинність з моменту зміни КНЕДП “Дія” статусу кваліфікованого сертифіката на "скасований".

4.19. Скасований кваліфікований сертифікат поновленню не підлягає.

4.20. КНЕДП “Дія” блокує кваліфікований сертифікат Користувача не пізніше ніж протягом двох годин, у разі:

1) подання Користувачем заяви про блокування виданого йому кваліфікованого сертифіката в будь-який спосіб, що забезпечує підтвердження особи Користувача;

2) подання заяви про блокування кваліфікованого сертифіката Користувача - працівника юридичної особи чи фізичної особи - підприємця за підписом уповноваженої особи відповідної юридичної особи чи фізичної особи - підприємця;

3) повідомлення Користувачем або контролюючим органом про підозру в компрометації особистого ключа Користувача;

4) набрання законної сили рішенням суду про блокування кваліфікованого сертифіката Користувача;

5) порушення Користувачем істотних умов Договору про надання Послуг.

4.21. Кваліфікований сертифікат вважається заблокованим з моменту зміни КНЕДП “Дія” статусу кваліфікованого сертифіката на "заблокований".

4.22. Кваліфікований сертифікат, статус якого змінено на "заблокований", у період блокування є нечинним та не використовується.

4.23. КНЕДП “Дія” поновлює заблокований кваліфікований сертифікат не пізніше ніж протягом двох годин, у разі:

1) подання Користувачем заяви про поновлення його заблокованого кваліфікованого сертифіката в будь-який спосіб, що забезпечує підтвердження особи Користувача (якщо блокування здійснено на підставі заяви про блокування кваліфікованого сертифіката);

2) подання заяви про поновлення кваліфікованого сертифіката працівника юридичної особи чи фізичної особи - підприємця за підписом уповноваженої особи відповідної юридичної особи чи фізичної особи - підприємця;

3) повідомлення про встановлення недостовірності інформації щодо факту компрометації особистого ключа Користувачем або контролюючим органом, який раніше повідомив про таку підозру;

4) надходження до КНЕДП “Дія” повідомлення про прийняття рішення суду про поновлення кваліфікованого сертифіката, що набрало законної сили.

4.24. Кваліфікований сертифікат, який був заблокований, відновлює свою чинність з моменту його поновлення.

4.25. Кваліфікований сертифікат вважається поновленим з моменту зміни КНЕДП “Дія” статусу кваліфікованого сертифіката на "поновлений".

4.26. КНЕДП “Дія” повинен забезпечувати доступ до інформації про дату та час зміни статусу кваліфікованого сертифіката.

4.27. Заяви про скасування, блокування та поновлення кваліфікованих сертифікатів приймаються КНЕДП “Дія” цілодобово.

4.28. Використання кваліфікованого сертифіката та особистого ключа Користувачем (його уповноваженим представником) повинне базуватися на таких принципах та правилах:

- забезпечення конфіденційності та неможливості доступу інших осіб до особистого ключа;

- невідкладного повідомлення КНЕДП “Дія” про підозру або факт компрометації особистого ключа;

- використання особистого ключа згідно із зазначеним у відповідному кваліфікованому сертифікаті призначенні відкритого ключа (“keyUsage”) та обмежень щодо його використання;

- невикористання особистого ключа у разі його компрометації, а також у разі скасування або блокування відповідного кваліфікованого сертифіката;

- особистої відповідальності за захист паролю від особистого ключа.

4.29. Кваліфікована електронна довірча послуга формування, перевірки та підтвердження кваліфікованої електронної позначки часу, що надається КНЕДП “Дія” включає:

- формування кваліфікованої електронної позначки часу;
- передачу кваліфікованої електронної позначки часу Користувачеві.

4.30. Кваліфікована електронна позначка часу повинна відповідати таким вимогам:

- 1) пов'язувати дату і час з електронними даними в такий спосіб, що обґрунтовано виключає можливість зміни електронних даних, яка не може бути виявлена;
- 2) базуватися на джерелі точного часу, синхронізованому із Всесвітнім координованим часом (UTC) з точністю до секунди;
- 3) до кваліфікованої електронної позначки часу додається створений для неї удосконалений електронний підпис чи удосконалена електронна печатка КНЕДП “Дія” або може застосовувати інший метод, рівнозначний додаванню до кваліфікованої електронної позначки часу удосконаленого електронного підпису чи удосконаленої електронної печатки, за умови що він забезпечує рівнозначний рівень безпеки кваліфікованої електронної позначки часу та відповідає вимогам Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.

4.31. Відповідно до вимог Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги” та інших нормативно-правових актів у сфері електронних довірчих послуг Політикою сертифіката КНЕДП “Дія” та відповідними Положеннями сертифікаційних практик КНЕДП “Дія” визначені, зокрема процедури, пов'язані з:

- ідентифікацією та автентифікацією Користувача (його уповноваженого представника) під час звернення із заявою про приєднання;
- ідентифікацією та автентифікацією Користувача (його уповноваженого представника) під час звернення із заявою про зміну статусу сертифіката;
- ідентифікацією та автентифікацією Користувача (його уповноваженого представника) під час здійснення підтвердження володіння ним особистим ключем, відповідний якому відкритий ключ надається для формування кваліфікованого сертифіката;
- генерацією пари ключів Користувача (його уповноваженого представника);
- поданням та обробленням запиту Користувача (його уповноваженого представника) на формування кваліфікованого сертифіката, у разі коли пара ключів була згенерована Користувачем (його уповноваженим представником) поза приміщенням КНЕДП “Дія” та/або за відсутності відповідного персоналу;
- формуванням кваліфікованого сертифіката Користувача;
- наданням КНЕДП “Дія” сформованого кваліфікованого сертифіката Користувачу (його уповноваженому представнику) та визнання такого кваліфікованого сертифіката Користувачем (його уповноваженим представником);
- публікацією сформованого КНЕДП “Дія” кваліфікованого сертифіката;

- використанням кваліфікованого сертифіката, а також відповідного йому особистого ключа Користувачем (його уповноваженим представником);
- використанням кваліфікованого сертифіката, а також відповідного йому відкритого ключа Довіряючими сторонами;
- скасуванням кваліфікованого сертифіката Користувача;
- блокування кваліфікованого сертифіката Користувача;
- поновлення кваліфікованого сертифіката Користувача.

4.32. Форми заяв, зазначених у пункті 4.2 цих Загальних положень та умов, а також перелік документів, необхідних для ідентифікації та автентифікації Користувача (його уповноваженого представника), а також роз'яснення щодо їх оформлення опубліковані на вебсайті КНЕДП за посиланням: <https://ca.dia.gov.ua/>.

4.33. Копії документів, які надаються Користувачем (його уповноваженим представником) для ідентифікації та автентифікації, засвідчуються відповідно до вимог законодавства.

4.34. Заяви, що мають підчистки, дописи, закреслені слова, інші незастережні виправлення або написи олівцем або мають пошкодження, внаслідок чого їх текст неможливо прочитати, до розгляду не приймаються.

4.35. Посадові особи КНЕДП “Дія” надають Користувачам (їх уповноваженим представникам) консультації з питань отримання Послуг особисто або за допомогою засобів електронних комунікацій (телефон, факс, електронна пошта тощо) згідно з робочими годинами КНЕДП “Дія”.

4.36. Для перевірки та використання особистого ключа користувач повинен мати:

- персональний комп'ютер з встановленою операційною системою Microsoft Windows XP/2003 Server/Vista/2008 Server/2012 Server/2016 Server/7/8/8.1/10/11 або Apple macOS 10.0.4 чи новішої версії;
- встановлене програмне забезпечення “ІІТ Користувач ЦСК-1” версії 1.3.1.51 чи новішої версії або веббраузер типу Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera.

Детальна інформація для користувача розміщується на вебсайті КНЕДП “Дія” (<https://ca.dia.gov.ua>) в розділі “Питання та відповіді”.

## **5. Права та обов'язки Сторін**

5.1. КНЕДП “Дія” має право:

- надавати Послуги з дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг;
- отримувати плату за Послуги;
- збирати та зберігати дані Користувачів з метою надання Послуг, підтвердження даних Користувачів, та надання даних на вимогу відповідно до законодавства;

- отримувати документи та/або електронні дані, необхідні для ідентифікації особи, ідентифікаційні дані якої міститимуться у кваліфікованому сертифікаті;
- проводити під час формування та видачі кваліфікованих сертифікатів перевірку інформації про осіб, яким видаються такі сертифікати, з використанням відомостей інформаційних ресурсів ЄІС МВС (відомостей, що містяться в ЄДДР, та відомостей щодо викрадених (втрачених) документів за зверненнями громадян), ДРФО, ДРАЦС, ЄДР, а також інформації з інших публічних електронних реєстрів відповідно до Закону України “Про публічні електронні реєстри”, отриманих у процесі електронної взаємодії за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації (<https://id.gov.ua/>);
- отримувати консультації від центрального засвідчувального органу, контролюючого органу з питань, пов'язаних з наданням Послуг;
- звертатися до органів з оцінки відповідності для отримання документів про відповідність;
- звертатися до центрального засвідчувального органу із заявами про формування кваліфікованих сертифікатів, їх скасування, блокування або поновлення;
- самостійно обирати в рамках кожної Послуги, які саме стандарти КНЕДП “Дія” буде застосовувати для надання Послуг, з переліку стандартів, визначеного Кабінетом Міністрів України.

#### 5.2. КНЕДП “Дія” зобов'язаний забезпечувати:

- захист персональних даних Користувачів відповідно до вимог Закону України “Про захист персональних даних”;
- функціонування ІКС та програмно-технічного комплексу, що використовуються для надання Послуг, та захист інформації, яка обробляється в них, відповідно до вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг;
- створення та функціонування свого вебсайту;
- впровадження, підтримання в актуальному стані та публікацію на своєму вебсайті відомостей з реєстру чинних, блокованих та скасованих сертифікатів;
- можливість цілодобового доступу до реєстру чинних, блокованих та скасованих сертифікатів та до інформації про статус кваліфікованих сертифікатів через комунікаційні мережі загального Користування;
- цілодобовий прийом та перевірку заяв в електронній формі Користувачів про скасування, блокування та поновлення їхніх кваліфікованих сертифікатів;
- прийом та перевірку заяв у паперовій формі Користувачів про скасування, блокування та поновлення їхніх кваліфікованих сертифікатів протягом одного робочого дня після надходження заяви та згідно з робочими годинами КНЕДП “Дія”;
- скасування, блокування та поновлення кваліфікованих сертифікатів відповідно до вимог Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”;
- встановлення під час формування кваліфікованого сертифіката належності та відповідного йому особистого ключа Користувачу;
- внесення даних, наданих Користувачем, до відповідного кваліфікованого сертифіката Користувача;



- вжиття організаційних і технічних заходів з управління ризиками, пов'язаними з безпекою Послуг;
- інформування контролюючого органу та, в разі необхідності, органу з питань захисту персональних даних про порушення конфіденційності та/або цілісності інформації, що впливають на надання Послуг або стосуються персональних даних Користувачів, без необґрунтованої затримки, не пізніше ніж протягом 24 годин з моменту, коли їм стало відомо про таке порушення;
- інформування Користувачів про порушення конфіденційності та/або цілісності інформації, що впливають на надання їм Послуг або стосуються їхніх персональних даних, без необґрунтованої затримки, але не пізніше двох годин з моменту, коли стало відомо про таке порушення;
- забезпечення видачі кваліфікованих сертифікатів Користувачів відповідно до стандартів, зазначених у Політиці сертифіката КНЕДП “Дія” та відповідних Положеннях сертифікаційних практик КНЕДП “Дія”;
- унеможливлення використання особистого ключа Користувача, якщо стало відомо про компрометацію такого особистого ключа та якщо особистий ключ Користувача зберігається у КНЕДП “Дія” у межах надання послуги створення, перевірки та підтвердження електронного підпису чи електронної печатки;
- постійне зберігання всіх виданих кваліфікованих сертифікатів;
- постійне зберігання документів та електронних даних, отриманих у зв'язку з наданням Послуг;
- внесення коштів на поточний рахунок із спеціальним режимом використання у банку (рахунок в органі, що здійснює казначейське обслуговування бюджетних коштів) для забезпечення відшкодування шкоди, яка може бути завдана Користувачам чи третім особам внаслідок неналежного виконання КНЕДП “Дія” своїх зобов'язань, або страхування цивільно-правової відповідальності для забезпечення відшкодування такої шкоди у розмірі, визначеному Законом України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”;
- відновлення розміру внеску на поточному рахунку із спеціальним режимом використання у банку (на рахунку в органі, що здійснює казначейське обслуговування бюджетних коштів) або розміру страхової суми, визначеного Законом України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, протягом трьох місяців у разі зміни розміру мінімальної заробітної плати або в разі відшкодування збитків, завданих Користувачам чи третім особам внаслідок неналежного виконання своїх зобов'язань;
- використання під час надання Послуг виключно кваліфікованих сертифікатів, сформованих центральним засвідчувальним органом;
- наймання працівників та, за потреби, виконання робіт субпідрядними організаціями, які володіють необхідними для надання Послуг знаннями, досвідом і кваліфікацією, та застосування адміністративних і управлінських процедур, які відповідають національним або міжнародним стандартам;
- чітке та вичерпне повідомлення будь-якій особі, яка звернулася за отриманням Послуги, про умови використання такої послуги, у тому числі про будь-які обмеження її використання, перед укладенням Договору про надання Послуг;

- інформування контролюючого органу та центрального засвідчувального органу про намір припинити свою діяльність та про зміни у наданні Послуг протягом 48 годин з моменту настання таких змін;
- передачу центральному засвідчувальному органу або іншому надавачу Послуг документованої інформації в разі припинення діяльності з надання Послуг;
- приєднання до програмного інтерфейсу ІКС центрального засвідчувального органу з метою забезпечення інтероперабельності, дослідження поточного стану, перспектив розвитку сфери електронних довірчих послуг та виконання інших повноважень.

#### 5.3. Користувачі мають право на:

- отримання Послуг;
- оскарження у судовому порядку дій чи бездіяльності КНЕДП “Дія” та органів, що здійснюють державне регулювання у сфері електронних довірчих послуг;
- відшкодування завданої їм шкоди та захист своїх прав і законних інтересів;
- звернення із заявою про скасування, блокування та поновлення свого кваліфікованого сертифіката.

#### 5.4. Користувачі зобов'язані:

- забезпечувати конфіденційність та неможливість доступу інших осіб до особистого ключа;
- невідкладно повідомляти КНЕДП “Дія” про підозру або факт компрометації особистого ключа;
- надавати достовірну інформацію, необхідну для отримання Послуг;
- своєчасно здійснювати оплату за Послуги, якщо така оплата передбачена договором про надання Послуг, укладеним з КНЕДП “Дія” (державним підприємством “ДІЯ”);
- своєчасно надавати КНЕДП “Дія” інформацію про зміну ідентифікаційних даних, які містить кваліфікований сертифікат;
- не використовувати особистий ключ у разі його компрометації, а також у разі скасування або блокування кваліфікованого сертифіката.

## 6. Вартість Послуг та порядок оплати

6.1. Послуги надаються КНЕДП “Дія” згідно з Тарифними планами.

Послуги в межах проекту Дія.Підпис надаються безоплатно.

6.2. Оплата Послуг здійснюється на умовах 100% передоплати грошових коштів у сумі, відповідно до Тарифних планів, або на інших умовах, у разі надання Послуг за участю відокремлених пунктів реєстрації КНЕДП “Дія”.

6.3. Оплата здійснюється шляхом безготівкового перерахування Користувачем грошових коштів на розрахунковий рахунок державного підприємства “ДІЯ” або відокремленого пункту реєстрації КНЕДП “Дія” шляхом здійснення оплати за допомогою сервісу online платежів,

доступ до якого надається через вебсайт КНЕДП “Дія” або через вебсайт відокремленого пункту реєстрації КНЕДП “Дія” у разі залучення до надання Послуг відокремленого пункту реєстрації КНЕДП “Дія”. Оплата Послуг також може надходити в іншому порядку, передбаченому положеннями окремих договорів, укладених КНЕДП “Дія” (державним підприємством “ДІЯ”) з відокремленими пунктами реєстрації КНЕДП “Дія”.

6.4. Датою належного виконання грошового зобов’язання Сторони визначають дату надходження коштів на поточний рахунок КНЕДП “Дія”, крім передбачених п. 6.3 цього цих Загальних положень та умов окремих випадків.

6.5. Формування кваліфікованого сертифіката та публікація на вебсайті КНЕДП “Дія” інформації про нього здійснюється після отримання підтвердження оплати Послуг від Користувача у розмірі, згідно з обраним тарифним планом, крім передбачених п. 6.3 цих Загальних положень та умов окремих випадків.

6.6. КНЕДП “Дія” залишає за собою право блокування кваліфікованих сертифікатів Користувача у разі ненадходження коштів на поточний рахунок КНЕДП “Дія” протягом 5 (п’яти) робочих днів з дати надання Користувачем підтвердження оплати Послуг.

6.7. Про зміну вартості Послуг чи умов оплати КНЕДП “Дія” повідомляє Користувача шляхом розміщення відповідної інформації на вебсайті КНЕДП “Дія” за посиланням: <https://ca.dia.gov.ua>.

6.8. У разі зміни вартості Послуг протягом строку дії Договору про надання Послуг, або після його припинення, перерахунок попередньо оплачених Послуг не проводиться.

6.9. У випадку гарантійної заміни Користувачу захищеного носія особистого ключа, придбаного у КНЕДП “Дія”, також здійснюється гарантійна заміна кваліфікованого сертифіката в межах строку чинності попереднього кваліфікованого сертифіката.

## **7. Конфіденційність і використання даних**

7.1. КНЕДП “Дія” гарантує дотримання вимог законодавства про захист персональних даних та несе відповідальність згідно з вимогами чинного законодавства.

7.2. Відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” Користувач своїм підписом на Заяві про приєднання до Договору про надання Послуг надає КНЕДП “Дія” згоду на оброблення його персональних даних в межах надання Послуг.

7.3. КНЕДП “Дія” надає доступ до персональних даних користувачів лише у випадках, передбачених Законом України “Про захист персональних даних”.

## **8. Терміни дії Договору про надання Послуг та умови його припинення**

8.1. Договір про надання Послуг набуває чинності з моменту підписання Заяви про приєднання до Договору про надання Послуг Користувачем (його уповноваженим представником) та діє протягом строку чинності кваліфікованого сертифіката, сформованого КНЕДП “Дія”.

8.2. Умови припинення Договору про надання Послуг:

- у разі скасування кваліфікованого сертифіката Користувача у випадках, визначених законодавством;
- за рішенням суду, яке набрало законної сили;
- через невиконання Користувачем або КНЕДП “Дія” зобов’язань, встановлених Договором про надання Послуг;
- за взаємною письмовою згодою Сторін.

8.3. У разі припинення Договору про надання Послуг всі чинні кваліфіковані сертифікати Користувача скасовуються.

## **9. Відповідальність Сторін**

9.1. Сторони несуть відповідальність за порушення зобов’язань, встановлених:

- Законом України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги” та іншими нормативно-правовими актами в сфері електронних довірчих послуг;
- Політикою сертифіката КНЕДП “Дія” та відповідними Положеннями сертифікаційних практик КНЕДП “Дія”;
- цими Загальними положеннями та умовами;
- Договором про надання Послуг.

9.2. Користувач несе відповідальність перед третіми особами згідно з вимогами законодавства за наслідки компрометації особистого ключа та бездіяльність або несвоєчасність блокування або скасування відповідного кваліфікованого сертифіката.

9.3. Шкода, заподіяна КНЕДП “Дія” Користувачу, підлягає відшкодуванню відповідно до вимог статті 36 Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.

9.4. КНЕДП “Дія” не несе відповідальності за:

- якість та надійність роботи електронних комунікаційних мереж, які використовує Користувач для зв’язку з КНЕДП “Дія”;
- за придатність електронних комунікаційних мереж, які використовує Користувач для зв’язку з КНЕДП “Дія”, для передачі даних;
- за доставку кореспонденції службою поштового зв’язку;
- за збої у роботі комп’ютерної техніки Користувача.



У разі якщо КНЕДП “Дія” належним чином заздалегідь повідомить Користувачів про обмеження щодо використання Послуг, які він надає, за умови, що такі обмеження є зрозумілими для Користувачів, він не несе відповідальності за шкоду, завдану внаслідок використання Послуг з порушенням зазначених обмежень.

9.5. Особи, винні в порушеннях конфіденційності та/або цілісності інформації, що впливають на надання Послуг або стосуються персональних даних Користувачів, несуть відповідальність відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

## **10. Гарантії та технічне обслуговування**

10.1. КНЕДП “Дія” відповідає за забезпечення технічних умов для того, щоб Користувачі могли користуватися Послугами 24 години на добу 7 днів на тиждень, за винятком часу на проведення технічних робіт, модернізацію та усунення несправностей в роботі ІКС КНЕДП “Дія”.

КНЕДП “Дія” забезпечує доступність Послуг для Користувачів не менше 99,5% протягом робочого часу КНЕДП “Дія”, а в решту часу — не менше 97%.

Про час простою ІКС КНЕДП “Дія” для проведення технічних робіт, модернізації або резервного копіювання КНЕДП “Дія” повідомляє Користувачів заздалегідь у вигляді повідомлень на вебсайті КНЕДП “Дія”. Технічні роботи, модернізація або резервне копіювання плануються завчасно та виконуються здебільшого у нічний час, під час найменшого навантаження ІКС КНЕДП “Дія”.

10.2. Користувач погоджується приймати всі виправлення, оновлення та технічне обслуговування, необхідні для забезпечення коректного функціонування ІКС КНЕДП “Дія”.

## **11. Підстави звільнення Сторін від відповідальності**

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за порушення зобов’язань за Договором про надання Послуг, якщо таке порушення є наслідком дії обставин непереборної сили або випадку і якщо Сторона доведе існування таких обставин.

11.2. Під непереборною силою у цих Загальних положеннях та умовах розуміються будь-які надзвичайні події зовнішнього щодо Сторін характеру, які виникають без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна за умови вжиття звичайних для цього заходів передбачити та не можна при всій турботливості та обачності відвернути (уникнути), включаючи (але не обмежуючись) стихійні явища природного характеру (землетруси, пожежі, бурі, нагромадження снігу або ожеледь, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки тощо), лиха біологічного, техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин та обладнання, масові епідемії, епізоотії, епіфітотії тощо), обставини суспільного життя (війна, загроза війни, революції, заколоти, повстання, воєнні дії,

блокади, громадські хвилювання, прояви тероризму, вибухи, масові страйки та локаути, бойкоти тощо), а також видання заборонних або обмежувачих актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні чи обмежувачі заходи названих органів, які унеможливають виконання Сторонами умов Договору про надання Послуг або тимчасово перешкоджають такому виконанню.

11.3. Під випадком у цих Загальних положеннях та умовах розуміються будь-які обставини, які не вважаються непереборною силою згідно з цими Загальними положеннями та умовами і які безпосередньо не обумовлені діями Сторін та не пов'язані із ними причинним зв'язком, які виникають без вини Сторін, поза їх волю або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна за умови вжиття звичайних для цього заходів передбачити та не можна при всій турботливості та обачності відвернути (уникнути).

## **12. Порядок розв'язання спорів**

12.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей, Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

12.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.

## **13. Доповнення**

13.1. КНЕДП “Дія” має право в односторонньому порядку вносити зміни до Договору про надання Послуг, повідомляючи Користувача за 3 (три) місяці, але не частіше двох разів на рік. КНЕДП “Дія” повідомляє Користувачів про внесення змін до Договору про надання послуг шляхом розміщення нової редакції Договору про надання Послуг на вебсайті КНЕДП “Дія”.

13.2. КНЕДП “Дія” має право в односторонньому порядку вносити зміни до процесів надання Послуг, до документації про надання Послуг та до параметрів надання Послуг, визначених у Договорі про надання Послуг, шляхом повідомлення Користувача за допомогою вебсайта КНЕДП “Дія”.

13.3. Якщо Абонент не погоджується зі змінами, що внесені КНЕДП “Дія” до Договору про надання Послуг, Користувач має право відмовитися від Договору про надання Послуг згідно з умовами, зазначеними у пункті 8.2 цих Загальних положень та умов.

13.4. Якщо існуючий Користувач замовляє додаткову Послугу, то до відносин з таким Користувачем застосовуватиметься найновіша редакція цих Загальних положень та умов, а також Договору про надання Послуг.

13.6. Якщо будь-яка інформація, зазначена в Договорі про надання Послуг, потребує змін у зв'язку зі оновленнями параметрів надання Послуг, що були визначені в Договорі про



надання Послуг, КНЕДП “Дія” повинен внести до Договору про надання Послуг відповідні зміни протягом 5 (п’яти) робочих днів.

#### **14. Інформація про КНЕДП “Дія”**

Державне підприємство “ДІА”

Код ЄДРПОУ: 43395033

ІПН № 433950326503

в ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"

IBAN UA403052990000026000036708164,

ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"

Код банку 305299

Платник податку на прибуток на загальних умовах.

Контактний телефон КНЕДП “Дія”: +38 (067) 107 20 41.

Адреси електронної пошти КНЕДП “Дія”: [ca@diia.gov.ua](mailto:ca@diia.gov.ua); [keys@diia.gov.ua](mailto:keys@diia.gov.ua);  
[ca@informjust.ua](mailto:ca@informjust.ua).