

ACORD CU ABONATUL (SUBSCRIBER AGREEMENT)

QSIGN S.R.L. — Servicii de încredere AVANSATE (necalificate)

NCP+ · NCP · LCP — semnătură și sigiliu electronic avansat

Informații document

Denumire document	Acord cu Abonatul (Subscriber Agreement) — Servicii de încredere AVANSATE (necalificate)
Cod intern	QSIGN-SA-AC-v1.0
OID document	1.3.6.1.4.1.59019.1.2.5.0
Versiune	1.0
Data publicării	06.05.2026
Data intrării în vigoare	06.05.2026
Stare	Aprobat (versiune pentru depunere ADR — Anexa 2, Ordin MEDAT 102/2026)
Aprobat de	Policy Management Authority (PMA) — QSIGN S.R.L.
Limba originală	Română (versiunea autentică)
Cadru de referință	ETSI EN 319 411-1 v1.4.1+ — clauza 6.3.5 (Subscriber Agreement) și politici NCP+, NCP, LCP ETSI TS 119 461 v2.1.1 — Identity Proofing (minim Baseline LoIP) Reg. (UE) nr. 910/2014 (eIDAS), modificat prin Reg. (UE) 2024/1183 — art. 19, 20, 21, 26, 36 Legea nr. 214/2024; Ordin MEDAT nr. 102/29.01.2026 (Anexa 2)
Document-cadru asociat	QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0 (CP/CPS — Servicii Avansate) QSIGN-PDS-AC-v1.0 (PKI Disclosure Statement — Avansat) QSIGN-TC-AC-v1.0 (Termeni și Condiții — Avansat) QSIGN-PP-AC-v1.0 (Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal)
Servicii acoperite	CertIFICATE avansate de semnătură electronică (NCP+, NCP, LCP) — persoană fizică CertIFICATE avansate de sigiliu electronic (NCP+, NCP) — persoană juridică

Preambul

Prezentul Acord cu Abonatul (denumit în continuare „Acord” sau „SA”) reglementează raportul juridic dintre QSIGN S.R.L., în calitate de prestator necalificat de servicii de încredere (Trust Service Provider — „TSP” sau „QSIGN”), și Abonat (Subscriber), persoană fizică sau persoană juridică prin reprezentantul său autorizat, cu privire la solicitarea, emiterea, utilizarea și încetarea valabilității unui certificat avansat (necalificat) de semnătură sau sigiliu electronic furnizat de QSIGN.

Acordul este redactat în conformitate cu cerințele clauzei 6.3.5 din ETSI EN 319 411-1, cu prevederile art. 19–21 și art. 26, 36 din Reg. (UE) nr. 910/2014 (cerințe generale aplicabile prestatorilor de servicii de încredere și certificatelor avansate) și ale Legii nr. 214/2024 și completează — fără a înlocui — Politica de Certificare și Codul de Practici și Proceduri (QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0), PKI Disclosure Statement (QSIGN-PDS-AC-v1.0), Termenii și Condițiile (QSIGN-TC-AC-v1.0) și Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal (QSIGN-PP-AC-v1.0).

AVERTISMENT IMPORTANT: certificatele care fac obiectul prezentului Acord sunt AVANSATE (necalificate), în sensul art. 26, respectiv art. 36 din Reg. (UE) nr. 910/2014. Acestea NU beneficiază de prezumția de echivalență cu semnătura olografă prevăzută de art. 25 alin. (2) eIDAS (rezervată exclusiv semnăturii electronice calificate), iar sigiliile avansate NU beneficiază de prezumția de integritate și corectitudine a originii datelor prevăzută de art. 35 alin. (2) eIDAS (rezervată exclusiv sigiliului calificat). Acordul produce efecte din momentul acceptării sale exprese de către Abonat și până la încetarea valabilității certificatului prin expirare, revocare sau retragere a serviciului.

1. Părțile contractante și sfera de aplicare

1.1 Prestatorul (TSP)

Denumire prestator	QSIGN S.R.L.
CUI / ONRC	34633481 / J2024010825402
Sediu social	Str. Drumea Rădulescu nr. 26, sector 4, București, România
Reprezentant legal	Trandafirescu Alexandru-Florin — Administrator
Web (repository)	https://www.qsign.ro/repository
E-mail general / SPoC	alex@qsign.ro
E-mail incidente securitate	incident@qsign.ro
E-mail revocări certificate	revoke@qsign.ro

Telefon (24/7 — incidente,
revocări)

+40 724 167 333

Autoritate de supraveghere

ADR — Autoritatea pentru Digitalizarea României, Str. Italiană nr.
22, sector 2, București — <https://www.adr.gov.ro>

1.2 Abonatul (Subscriber)

Abonatul este persoana fizică sau juridică identificată în câmpul „Subject” al certificatului avansat emis de QSIGN și care acceptă prezentul Acord prin oricare dintre următoarele modalități: (a) bifare explicită în portalul de înrolare (clickwrap), urmată de introducerea unui cod OTP transmis pe canalul verificat de identitate; (b) semnare olografă a Acordului în prezența operatorului de înregistrare la sediul QSIGN, la un Local Registration Authority (LRA) contractat sau la notar; (c) semnare electronică avansată sau calificată a unei versiuni anterioare a Acordului, atunci când Abonatul deține deja un certificat valid.

Pentru certificatele avansate de sigiliu electronic (NCP+ / NCP — persoană juridică), Abonatul este persoana juridică titulară, iar Acordul se semnează de către reprezentantul legal sau o persoană împuternicită expres prin mandat special; semnarea poate fi exercitată și în numele și pe seama Abonatului de către un Subject (custode tehnic), distinct identificat în dosarul de înrolare.

1.3 Sfera de aplicare

Acordul se aplică tuturor certificatelor avansate (NCP+, NCP, LCP) emise pe numele Abonatului pe perioada lor de valabilitate, indiferent de canalul de furnizare (portal web, API, integrare LRA, mobil). Mărcile temporale calificate (QTSA) nu fac obiectul prezentului Acord — acestea sunt acoperite de Acordul cu Abonatul pentru servicii calificate (QSIGN-SA-QC-v1.0).

2. Identificarea Abonatului și înregistrarea

Identificarea Abonatului se realizează la nivelul minim „Baseline” (sau superior) al asigurării identității (LoIP) conform ETSI TS 119 461 v2.1.1 și ETSI EN 319 411-1 §6.2.2, prin una dintre următoarele metode acceptate de QSIGN, în funcție de politica de certificare aleasă (LCP, NCP, NCP+):

- prezență fizică la sediul QSIGN, la un LRA contractat sau la notar — LoIP High (acceptabilă pentru toate politicile);
- identificare la distanță prin video-identificare automată sau asistată de operator, conformă ETSI TS 119 461 §7 — LoIP Baseline sau Substantial, în funcție de procedura aplicată;
- identificare prin mijloace electronice notificate eIDAS (eID național, EUDI Wallet în condițiile eIDAS 2.0) — LoIP Substantial sau High;
- identificare prin certificat avansat sau calificat anterior valid al aceleiași persoane (re-utilizarea probelor de identitate, în condițiile §3.2 CP/CPS-AC, în limita maximă de 12 luni de la verificarea inițială pentru LoIP Baseline);

Abonatul declară pe propria răspundere — sub sancțiunea legii penale pentru fals în declarații — că informațiile furnizate la înrolare sunt exacte, complete și actuale și că, pe perioada de valabilitate a certificatului, va comunica QSIGN, în termen de 5 zile lucrătoare, orice modificare de natură să afecteze conținutul certificatului (nume, denumire, calitate, sediu, adresă, mandat, date de contact).

Abonatul autorizează QSIGN și operatorii LRA să verifice și să arhiveze datele de identitate, copiile actelor și înregistrările video aferente procesului de identificare, în condițiile QSIGN-PP-AC-v1.0 și ale Reg. (UE) 2016/679 (GDPR). Termenul de păstrare a probelor de identitate este de minimum 7 ani calendaristici de la încetarea valabilității ultimului certificat emis pe baza acestora, în conformitate cu cerințele ETSI EN 319 411-1 §6.4 și art. 5 alin. (1) lit. (m) din Legea nr. 214/2024.

3. Obligațiile Abonatului

Pe perioada de valabilitate a certificatului, Abonatul se obligă, în mod cumulativ:

- să furnizeze date de identitate exacte, complete și actuale și să notifice QSIGN, în termen de 5 zile lucrătoare, orice modificare a acestora;
- să exercite controlul exclusiv asupra datelor de creare a semnăturii/sigiliului (cheia privată) — fie prin păstrarea în siguranță a dispozitivului personal de creare a semnăturii (token, smart card, SSCD opțional sau soft-token), fie prin protejarea credențialelor de activare ale serviciului de remote signing avansat (parolă, OTP, biometrie) împotriva accesului neautorizat;
- să nu transmită, să nu împrumute, să nu copieze și să nu permită utilizarea de către terți a cheii private, a dispozitivului de creare a semnăturii ori a credențialelor de activare;
- să utilizeze certificatul exclusiv pentru scopurile permise prin prezentul Acord, CP/CPS și PDS și în conformitate cu KeyUsage și ExtendedKeyUsage înscrise în certificat;
- să verifice, înainte de prima utilizare, conținutul certificatului eliberat și să notifice QSIGN, în termen de 30 (trezeci) de zile calendaristice de la emiterea certificatului, orice neconcordanță; lipsa notificării în acest termen echivalează cu acceptarea certificatului, fără ca aceasta să afecteze dreptul Abonatului de a solicita revocarea în condițiile pct. 4;
- să solicite imediat revocarea certificatului în oricare dintre situațiile: pierdere, furt sau compromitere efectivă ori suspectată a cheii private/QSCD/credențialelor; modificare a datelor înscrise în certificat care le face inexacte; pierdere a calității (funcție, mandat, calitate de reprezentant) care a stat la baza emiterii;
- să respecte limitele de utilizare prevăzute la §5 și valorile de încredere (reliance limits) declarate în PDS;
- să nu utilizeze certificatul după expirare, suspendare sau revocare;
- să coopereze cu QSIGN, cu auditorii independenți și cu autoritatea de supraveghere (ADR) în orice procedură de verificare, audit sau investigație legată de certificat;
- să achite la termenele convenite tarifele aferente serviciului, conform §6.

Pentru certificatele NCP+ (cu SSCD opțional sau cu serviciu de remote signing avansat în configurație SCAL2 conform principiilor EN 419 241-1), Abonatul recunoaște în mod expres că dispozitivul de creare a semnăturii sau credențialele de activare ale serviciului de semnare la distanță sunt sub controlul său exclusiv (sole control). Orice acțiune întreprinsă cu cheia privată este imputabilă Abonatului, cu excepția cazului în care se face dovada compromiterii anterioare notificate către QSIGN. Pentru certificatele NCP și LCP — cu cheia generată local de Abonat sau în soft-token — controlul exclusiv este asigurat prin păstrarea în siguranță a dispozitivului și a credențialelor de protecție.

4. Drepturile Abonatului

4.1 Dreptul la revocare

Abonatul are dreptul de a solicita revocarea certificatului 24/7, fără justificare, prin oricare dintre canalele puse la dispoziție: (a) telefonic la +40 724 167 333; (b) e-mail la revoke@qsign.ro; (c) portal de auto-revocare la <https://www.qsign.ro/portal/revocare>. QSIGN procesează cererea de revocare în maximum 24 de ore de la primire, conform art. 24 alin. (3) eIDAS și art. 26 din Legea 214/2024. Revocarea este definitivă și irevocabilă; un certificat revocat nu poate fi reactivat.

4.2 Dreptul la suspendare

QSIGN oferă serviciul de suspendare temporară (certificateHold) pentru certificatele avansate, în conformitate cu CP/CPS-AC §4.9.13. Suspendarea este reversibilă dacă circumstanța care a determinat-o (suspiciune neconfirmată de compromitere, indisponibilitate temporară a dispozitivului de semnare, modificare temporară a datelor de identitate sub clarificare) este îndepărtată în interiorul intervalului maxim de 30 de zile; în caz contrar, certificatul este revocat definitiv. Suspendarea și ridicarea suspendării sunt reflectate în CRL și OCSP la publicarea următoare.

4.3 Dreptul la reînnoire (re-key)

Înainte de expirarea certificatului, Abonatul are dreptul de a solicita reînnoirea certificatului — operațiune permisă pentru servicii avansate (renewal) — sau emiterea unui nou certificat cu cheie nouă (re-key) cu păstrarea identității deja verificate, sub rezerva că nu a intervenit nicio modificare a datelor de identitate și că ultima verificare a identității este mai recentă de 12 luni (pentru LoIP Baseline) sau de 36 de luni (pentru LoIP Substantial sau High). În caz contrar, Abonatul va relua procedura de identificare. Reînnoirea poate fi solicitată cel mai devreme cu 60 de zile înainte de expirare.

4.4 Dreptul de informare și acces la repository

Abonatul are dreptul de acces, în mod gratuit, la toate documentele publice ale QSIGN (CP/CPS, PDS, TC, Privacy Notice, lista certificatelor revocate — CRL, serviciul OCSP, listele

de stare a serviciilor TSL), publicate la <https://www.qsign.ro/repository>, precum și de a primi, la cerere, extrase din înregistrările proprii păstrate de QSIGN.

4.5 Dreptul de protecție a datelor

Abonatul beneficiază de toate drepturile prevăzute de Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) — acces, rectificare, ștergere (în condițiile compatibile cu obligațiile legale de păstrare ale TSP), restricționare, portabilitate, opoziție, retragere a consimțământului, plângere la ANSPDCP. Modalitățile de exercitare sunt descrise în QSIGN-PP-AC-v1.0.

5. Limitări de utilizare a certificatului

Certificatul avansat (necalificat) se utilizează exclusiv în scopurile declarate în câmpurile KeyUsage și ExtendedKeyUsage și în acord cu OID-ul politicii de certificare înscris în certificat:

- NCP+ / NCP / LCP — persoană fizică: crearea de semnături electronice avansate (AdES) — utile pentru contracte și raporturi profesionale, declarații, raportări interne și externe care nu impun forma scrisă în sensul art. 25 alin. (2) eIDAS sau al legii române; semnătura avansată NU este echivalentă cu semnătura olografă (echivalența este rezervată exclusiv semnăturii calificate);
- NCP+ / NCP — persoană juridică (sigiliu): aplicarea de sigilii electronice avansate — sigilarea documentelor emise de organizație (rapoarte, certificate generate automat), securizarea API-urilor, validarea originii fișierelor; sigiliul avansat NU beneficiază de prezumția prevăzută de art. 35 alin. (2) eIDAS (rezervată sigiliului calificat).

Mărcile temporale calificate (QTSA) nu sunt acoperite de prezentul Acord — pentru aceste servicii, Abonatul va încheia un Acord separat pentru servicii calificate (QSIGN-SA-QC-v1.0).

Sunt INTERZISE expres următoarele utilizări:

- autentificarea SSL/TLS de server, semnarea de cod (code signing), criptarea datelor — pentru acestea QSIGN nu emite certificate avansate sub prezentul Acord;
- utilizarea certificatului în orice scop ilicit, contrar ordinii publice, bunelor moravuri sau care încalcă drepturi ale terților;
- utilizarea în sisteme critice de tipul controlul instalațiilor nucleare, controlul navigației aeriene, sisteme de armament sau orice mediu în care eșecul ar putea cauza vătămări corporale, decesul ori distrugerii majore de mediu;
- utilizarea ca probă de echivalență cu semnătura olografă în cazurile în care legea sau părțile au impus expres forma scrisă (în aceste cazuri se impune o semnătură electronică calificată) — utilizarea unui certificat avansat în astfel de scopuri este realizată pe riscul exclusiv al Abonatului;

Reliance limits: răspunderea QSIGN față de Abonat și față de Relying Party este limitată la nivelul valorilor maxime declarate în PDS (QSIGN-PDS-AC-v1.0 §3) și acoperite prin polița de asigurare de răspundere civilă profesională a QSIGN (sumă minimă asigurată 100.000 EUR pe eveniment). Pentru servicii avansate, NU se aplică prezumția de eroare imputabilă TSP din

art. 13 alin. (1) eIDAS în aceeași formă ca pentru servicii calificate; sarcina probei daunei și a culpabilității revine părții reclamante, conform regulilor generale de drept civil român.

6. Tarife, durata și încetarea Acordului

6.1 Tarife

Tarifele aferente emiterii, gestionării, reînnoirii (renewal sau re-key), revocării (gratuită) și serviciilor anexate sunt publicate transparent în Lista de tarife QSIGN, disponibilă la <https://www.qsign.ro/tarife> și comunicată Abonatului anterior încheierii Acordului. Modificările tarifare se aplică numai pentru noile cereri de emiterie și pentru reînnoiri; tariful achitat la emiterie acoperă întreaga durată de valabilitate a certificatului.

6.2 Durata

Acordul intră în vigoare la data acceptării sale de către Abonat și produce efecte pe întreaga durată de valabilitate a certificatului — în mod uzual 1, 2 sau 3 ani de la emiterie (cu posibilitatea extinderii la 5 ani pentru NCP+/NCP), conform configurării alese la cerere și sub rezerva limitelor maxime stabilite de QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0 §6.3.2.

6.3 Încetarea Acordului

Acordul încetează în oricare dintre următoarele situații:

- expirarea certificatului fără reînnoire;
- revocarea certificatului din inițiativa Abonatului sau a QSIGN, conform CP/CPS §4.9;
- încetarea activității QSIGN ca TSP necalificat, în condițiile Planului de încetare a activității (QSIGN-TP-AC-v1.0); în acest caz QSIGN va revoca certificatele active și va notifica Abonații, ADR și părțile interesate, conform CP/CPS-AC §5.8;
- rezilierea Acordului pentru încălcarea gravă a obligațiilor Abonatului — caz în care QSIGN procedează la revocarea imediată a certificatului, cu notificare prealabilă atunci când circumstanțele o permit.

Obligațiile cu caracter continuu (confidențialitate, păstrarea probelor de identitate, cooperare cu ADR, despăgubirea prejudiciilor cauzate prin culpă) supraviețuiesc încetării Acordului pe perioada prevăzută de lege și de standardele aplicabile.

7. Documente conexe și ordinea de prevalență

Prezentul Acord se completează și se interpretează împreună cu următoarele documente publicate de QSIGN, care fac parte integrantă din raportul juridic dintre părți:

Cod intern	Denumire document
06.QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0	Politica de Certificare și Codul de Practici și Proceduri — Servicii Avansate

09.QSIGN-PDS-AC-v1.0	PKI Disclosure Statement — Servicii Avansate
08.QSIGN-TC-AC-v1.0	Termeni și Condiții — Servicii Avansate
11.QSIGN-PP-AC-v1.0	Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal (Privacy Notice)
18.QSIGN-TP-AC-v1.0	Plan de încetare a activității (Termination Plan)
13. Plan continuitate	Plan de continuitate a activității și de recuperare în caz de dezastru (BCP/DRP)

În caz de neconcordanță între documentele de mai sus, ordinea de prevalență este: (i) Reg. (UE) 910/2014 și actele de punere în aplicare (în special Reg. (UE) 2024/1183 — eIDAS 2.0); (ii) Legea nr. 214/2024, Ordin MEDAT 102/2026 (Anexa 2 — servicii necalificate) și deciziile ADR aplicabile; (iii) QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0; (iv) prezentul SA-AC; (v) PDS-AC, TC-AC, PP-AC; (vi) anexele individuale aprobate prin acord scris.

8. Legea aplicabilă, plângeri și soluționarea disputelor

Acordul este guvernat de legea română, completată cu dreptul Uniunii Europene direct aplicabil (în special Reg. (UE) 910/2014, Reg. (UE) 2024/1183, Reg. (UE) 2016/679). Limba autentică a Acordului este limba română; orice traducere are caracter informativ.

Plângerile Abonatului se transmit către alex@qsign.ro și se soluționează în termen de 30 de zile calendaristice. Dacă Abonatul nu este mulțumit de răspuns, are dreptul de a se adresa: (a) ADR — ca autoritate de supraveghere a TSP-urilor; (b) ANSPDCP — pentru aspectele care privesc protecția datelor cu caracter personal; (c) ANPC — pentru aspectele care privesc relația de consum, în cazul Abonaților consumatori; (d) instanțelor judecătorești competente.

Litigiile se soluționează, mai întâi, pe cale amiabilă; în caz de eșec, competența aparține instanțelor judecătorești de la sediul QSIGN, cu excepția situațiilor în care normele imperative de protecție a consumatorului impun competența instanțelor de la domiciliul Abonatului.

Aprobare

Prezentul document a fost aprobat de Policy Management Authority (PMA) a QSIGN S.R.L. la data de 06.05.2026 și este publicat în repository-ul oficial <https://www.qsign.ro/repository>, în limba română (versiunea autentică). Orice revizie ulterioară va fi adoptată cu respectarea procedurii de modificare descrise în QSIGN-CP-CPS-AC-v1.0 §9.12 și va fi comunicată Abonaților prin e-mail și prin publicarea în repository.