

Declarația privind accesibilitatea serviciilor

CertDigital

EMISĂ DE:			
DEPARTAMENT	**NUME**	**SEMNĂTURA**	**DATA**
MANAGEMENTUL POLITICILOR ȘI PROCEDURILOR	Ofițer de Securitate IT		_____

APROBATĂ DE:			
DEPARTAMENT	**NUME**	**SEMNĂTURA**	**DATA**
MANAGEMENTUL POLITICILOR ȘI PROCEDURILOR	Director General		_____

ISTORICUL MODIFICĂRILOR:			
VERSIUNE	**AUTOR**	**DETALII MODIFICĂRI**	**DATA:**
1.0	Ofițer de Securitate IT	Prima versiune, întocmită pe baza autoevaluării din 25.10.2026 (art. 15 din Regulamentul (UE) nr. 910/2014; art. 13 și anexa nr. 5 la Legea nr. 232/2022; ETSI EN 301 549)	25/10/2026
1.1	Ofițer de Securitate IT	Actualizare după evaluarea depozitului de documente din 25.10.2026 (WCAG 2.2, nivelul AA): depozitul de documente și pagina lui „Accesibilitate”, panoul cu opțiunile de afișare, starea documentelor PDF, politica generală de confidențialitate în fișiere separate RO și EN, metoda de evaluare	25/10/2026

Cuprins

1. Documentul și datele de contact 5
1.1. Scopul și temeiul documentului 5
1.2. Datele de contact 6
1.3. Domeniul declarației 6
2. Descrierea generală a serviciilor 7
3. Cum funcționează serviciile 8
4. Cum respectă serviciile cerințele de accesibilitate 9
5. Starea conformității 10
6. Măsurile de îmbunătățire 11
7. Asistență și formate alternative 12
8. Semnalarea problemelor și căile de atac 13
9. Întocmirea și revizuirea declarației 14

1. Documentul și datele de contact

1.1. Scopul și temeiul documentului

Prezenta declarație arată cum asigură CENTRUL DE CALCUL S.A. (marca CertDigital, denumit în continuare „CERTDIGITAL”) accesibilitatea serviciilor sale de încredere pentru persoanele cu dizabilități și pentru persoanele cu limitări funcționale. Ea descrie serviciile, modul în care funcționează, măsurile de accesibilitate, limitările cunoscute și modul în care se poate cere asistență.

Declarația se întocmește în temeiul:

– art. 15 din Regulamentul (UE) nr. 910/2014, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (UE) 2024/1183. Prestarea serviciilor de încredere și furnizarea produselor destinate utilizatorului final se fac într-un limbaj clar și inteligibil, în conformitate cu Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități și cu cerințele de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882;

– art. 13 alin. (2) și al anexei nr. 5 la Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, care transpune Directiva (UE) 2019/882. Declarația este documentul echivalent termenilor și condițiilor în care se descrie modul în care serviciile respectă cerințele de accesibilitate.

Standardul de referință este ETSI EN 301 549, care preia, pentru paginile web și documente, criteriile WCAG 2.1, nivelul AA.

Declarația este publicată la o adresă fixă, iar versiunile anterioare se păstrează în arhiva depozitului de documente. Depozitul de documente are și o pagină „Accesibilitate”, în română și în engleză, care rezumă declarația și descrie opțiunile de afișare și navigarea cu tastatura. La cerere, conținutul declarației se comunică și oral, prin telefon sau la sediu.

Element	Adresa
Prezenta declarație	https://www.certdigital.ro/repository/politici/certdigital_accesibilitate_ro.pdf
Pagina „Accesibilitate” a depozitului de documente	https://repository-documents.certdigital.ro/accesibilitate/ (în limba engleză: https://repository-documents.certdigital.ro/en/accessibility/)
Versiunile anterioare	https://www.certdigital.ro/repository/arhiva/
Politica privind relațiile cu clienții și soluționarea reclamațiilor	https://www.certdigital.ro/repository/politici/certdigital_relatii-clienti_ro.pdf

1.2. Datele de contact

Element	Informație
Prestatorul	CENTRUL DE CALCUL S.A. (marca CertDigital), Str. Tudor Vladimirescu nr. 17, Târgu Jiu, județul Gorj, cod poștal 210132, România
Asistență și semnalarea problemelor de accesibilitate	tel. +40 253 214 767 (luni–vineri, 09:00–17:00); e-mail office@certdigital.ro; la sediu, în programul cu publicul
Suport tehnic	suport@certdigital.ro
Organismul de supraveghere	Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR), www.adr.gov.ro

1.3. Domeniul declarației

Declarația se aplică următoarelor componente:

Componenta	Adresa sau forma
Site-ul CERTDIGITAL	https://www.certdigital.ro
Depozitul de documente	https://www.certdigital.ro/repository/, adresa oficială, care trimite la portalul https://repository-documents.certdigital.ro/
Portalul client	https://ca.certdigital.ro/ra-web/apps/ota/
Registrul certificatelor	https://ca.certdigital.ro/registry
Interfața web a serviciului de validare	https://ca.certdigital.ro/vs/
Aplicația mobilă CertDigital ID	aplicația folosită pentru semnarea la distanță
Verificarea identității	la distanță, prin soluția CERTDIGITAL KYC, sau prin prezență fizică, la sediu
Dispozitivul criptografic	tokenul mToken CryptoID livrat titularilor și asistența pentru utilizarea lui
Documentele și asistența	documentele publicate; asistența prin telefon, prin e-mail și la sediu

Serviciile destinate integrării în sistemele clienților (păstrare, arhivare, registre, transmitere înregistrată, atestări ale atributelor, validare prin interfață de programare) se folosesc prin interfețe de programare. Pentru acestea, declarația acoperă documentația, asistența și interfețele web asociate.

2. Descrierea generală a serviciilor

CERTDIGITAL prestează servicii de încredere calificate, adică servicii electronice cu efecte juridice recunoscute în Uniunea Europeană:

– **certificate calificate pentru semnătură și pentru sigiliu electronic:** permit semnarea documentelor electronice de către o persoană sau aplicarea sigiliului unei organizații. Semnătura electronică calificată are același efect juridic ca semnătura olografă;

– **mărci temporale calificate:** dovedesc că un document exista la un anumit moment;

– **validarea calificată:** verifică dacă o semnătură sau un sigiliu electronic calificat este valabil și emite un raport;

– **păstrarea calificată:** menține verificabile, pe termen lung, semnăturile și sigiliile electronice;

– **gestionarea la distanță a dispozitivelor calificate:** permite semnarea fără token, cu cheia păstrată de CERTDIGITAL și folosită numai cu aprobarea titularului, din aplicația mobilă;

– **arhivarea electronică calificată, registrele electronice calificate, transmiterea electronică înregistrată calificată și atestarea electronică calificată a atributelor:** servicii pentru organizații, care păstrează documente, înregistrează date, transmit mesaje cu dovezi de trimitere și de primire sau emit atestări ale unor atribute.

3. Cum funcționează serviciile

– **informarea:** condițiile de utilizare, tarifele și documentele serviciilor se găsesc pe site și în depozitul de documente. Ele se pot obține și prin telefon, prin e-mail sau la sediu;

– **verificarea identității:** înainte de emiterea unui certificat, identitatea titularului se verifică la sediu, în fața unui operator, sau la distanță, prin înregistrarea video din CERTDIGITAL KYC. Cine nu poate folosi identificarea video poate alege oricând prezența fizică;

– **primirea certificatului:** certificatul se instalează pe tokenul livrat titularului sau, la semnarea la distanță, se asociază aplicației CertDigital ID;

– **semnarea:** cu tokenul, semnarea se face din aplicațiile titularului, de pe calculator, după introducerea codului PIN. La semnarea la distanță, titularul se autentifică în aplicația CertDigital ID, vede documentele și aprobă semnarea;

– **revocarea:** certificatul se poate revoca oricând, 24 de ore din 24, din portalul client sau din aplicația CertDigital ID;

– **asistența:** prin telefon, prin e-mail sau la sediu, conform Politicii privind relațiile cu clienții și soluționarea reclamațiilor.

4. Cum respectă serviciile cerințele de accesibilitate

Cerința (Directiva (UE) 2019/882, anexa I; Legea nr. 232/2022, anexa nr. 1)	**Măsurile CERTDIGITAL**
Informații prin mai multe canale senzoriale	informațiile sunt disponibile ca text pe site și în documente, oral prin telefon și în persoană, la sediu
Limbaj clar și ușor de înțeles	termenii și condițiile și Declarația de informare a PKI rezumă, în limbaj simplu, condițiile serviciilor; la cerere, operatorii explică documentele
Conținut perceptibil și adaptabil pe site	textul paginilor poate fi mărit din browser; site-ul www.certdigital.ro are un instrument de ajustare a afișării (contrast, mărimea textului, spațierea); depozitul de documente are propriul panou „Accesibilitate”, cu mărimea textului (până la 160 %), contrast ridicat, evidențierea legăturilor, un font mai lizibil, spațiere mărită și oprirea animațiilor; alegerile se păstrează numai în browserul utilizatorului, fără cookie-uri; paginile depozitului se afișează fără derulare pe orizontală la lățimea de 320 px
Documente accesibile	documentele emise începând cu 24.10.2026, de exemplu Declarația de informare a PKI și prezenta declarație, precum și politica generală de confidențialitate, publicată ca fișiere separate în română și în engleză, sunt fișiere PDF/A-3a, cu text, cu structură etichetată, cu limba documentului declarată și cu semne de carte pentru navigare; la cerere, ele se pun la dispoziție și în alte formate
Alternative la funcțiile care cer vedere, auz sau vorbire	verificarea identității prin prezență fizică, cu asistența unui operator, ca alternativă la identificarea video; asistență telefonică și în persoană
Compatibilitatea cu tehnologiile de asistare	site-ul și documentele noi se structurează pentru cititoarele de ecran (titluri, text alternativ, etichete); depozitul de documente se poate folosi complet de la tastatură, are legătura de salt la conținut, focalizare vizibilă, titluri, repere de navigare și tabele cu antete, iar mesajele de stare (numărul rezultatelor unei căutări, confirmarea copierii unei amprente) sunt anunțate cititoarelor de ecran; evaluarea completă a portalului client și a aplicației CertDigital ID este prevăzută în secțiunea 6
Servicii de asistență	personalul de la telefon și de la sediu oferă informații despre accesibilitatea serviciilor și ajută la utilizarea lor

5. Starea conformității

Pe baza unei autoevaluări din 25.10.2026, făcută prin verificare automată și prin analiză proprie, serviciile sunt **parțial conforme** cu cerințele ETSI EN 301 549 (WCAG 2.1, nivelul AA).

Depozitul de documente a fost evaluat separat în aceeași zi, după WCAG 2.2, nivelul AA, care cuprinde și criteriile WCAG 2.1 preluate de ETSI EN 301 549. Neconformitățile constatate au fost corectate la 25.10.2026: contrastul conturului de focalizare, afișarea la lățimea de 320 px, elementele acoperite de antetul fix, etichetele grupurilor de filtre, ierarhia titlurilor, textele netraduse din paginile în limba engleză, numele unor legături și anunțarea confirmării la copierea unei amprente. Pentru depozitul de documente rămân limitările documentelor PDF arătate mai jos.

Limitările cunoscute la data declarației sunt următoarele:

Componenta	Limitările cunoscute
Site-ul www.certdigital.ro	limba paginilor este declarată engleză, deși conținutul este în română, așa că cititoarele de ecran pot pronunța greșit textul; unele imagini, de exemplu siglele, nu au text alternativ; pagina principală nu are un titlu principal; lipsește legătura de salt direct la conținut; un câmp de formular nu are etichetă
Interfața web a serviciului de validare	limitează mărirea paginii pe dispozitivele mobile
Portalul client	unele imagini nu au text alternativ
Documentele PDF	documentele publicate înainte de 2026 și păstrate în arhivă au, în general, limba declarată engleză sau nedeclarată, iar unele nu au semne de carte; ele nu se modifică, pentru că amprentele lor sunt publicate și servesc la verificarea certificatelor emise în baza lor; istoricul conformității conține documente scanate, unele fără text, și certificate care nu permit extragerea textului de către tehnologiile de asistare; deciziile și documentele emise de terți se publică în forma primită, iar unele sunt semnate electronic de emitent și nu pot fi modificate; pentru aceste documente, informațiile esențiale (emitentul, numărul, data și obiectul) sunt redate ca text în paginile depozitului, iar la cerere se oferă formatele de la secțiunea 7
Identificarea la distanță	înregistrarea video presupune interacțiune vizuală și auditivă; alternativa este verificarea identității prin prezență fizică
Portalul client, aplicația CertDigital ID și programele tokenului	nu au fost încă evaluate complet după ETSI EN 301 549

6. Măsurile de îmbunătățire

CERTDIGITAL ia următoarele măsuri până la următoarea revizuire a declarației, care are loc în cel mult 12 luni:

– corectarea limbii declarate a site-ului și a documentelor PDF, adăugarea textului alternativ și a titlului principal, adăugarea legăturii de salt la conținut și a etichetelor lipsă;

– eliminarea limitării măririi paginii în interfața serviciului de validare;

– evaluarea, după ETSI EN 301 549, a portalului client, a aplicației CertDigital ID și a programelor tokenului, inclusiv împreună cu furnizorii acestora;

– testarea depozitului de documente cu cititoare de ecran și în alte browsere decât Microsoft Edge;

– publicarea tuturor documentelor noi în format PDF/A-3a, cu structură etichetată, cu semne de carte și cu limba corectă;

– instruirea personalului care oferă asistență.

Când serviciile nu respectă o cerință de accesibilitate aplicabilă, CERTDIGITAL ia măsuri corective și cooperează cu autoritățile competente, conform art. 13 alin. (2) din Legea nr. 232/2022.

7. Asistență și formate alternative

– informațiile despre servicii și conținutul documentelor se pot obține oral, prin telefon sau la sediu;

– la cerere, documentele publicate se transmit în alte formate: document text editabil, document cu caractere mărite sau citire telefonică. Solicitarea se transmite la office@certdigital.ro sau prin telefon și se onorează în cel mult 10 zile lucrătoare;

– verificarea identității se poate face la sediu, cu programare, cu asistența unui operator și cu timpul necesar pentru parcurgerea pașilor;

– cererile de revocare se pot transmite și prin e-mail semnat electronic calificat sau în scris, la sediu, dacă portalul sau aplicația nu pot fi folosite.

8. Semnalarea problemelor și căile de atac

– problemele de accesibilitate și cererile de informații în format accesibil se semnalează la office@certdigital.ro sau la telefonul +40 253 214 767;

– CERTDIGITAL confirmă primirea în cel mult trei zile lucrătoare și răspunde în cel mult 30 de zile, conform Politicii privind relațiile cu clienții și soluționarea reclamațiilor (adresa este în secțiunea 1.1);

– dacă răspunsul nu este mulțumitor, persoana se poate adresa ADR. ADR este organismul de supraveghere a serviciilor de încredere și autoritatea competentă pentru serviciile de comerț electronic potrivit art. 19 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 232/2022.

9. Întocmirea și revizuirea declarației

– declarația a fost întocmită la 25.10.2026 (versiunea 1.0), pe baza autoevaluării de la secțiunea 5, și a fost actualizată în aceeași zi (versiunea 1.1), după evaluarea separată a depozitului de documente;

– evaluarea depozitului de documente a cuprins analiza automată a paginilor (structura, foaia de stil, contrastul calculat după formula WCAG), măsurători în browserul Microsoft Edge (lățimea de 320 px, mărirea textului până la 200 % și a paginii până la 400 %, navigarea cu tastatura) și analiza celor 101 documente PDF publicate la data evaluării (etichetarea, limba, textul, semnele de carte). Testele cu cititoare de ecran sunt prevăzute în secțiunea 6. Rezultatele evaluării se păstrează de CERTDIGITAL și se pun la dispoziția ADR, la cerere;

– declarația se revizuiește cel puțin o dată pe an și ori de câte ori se schimbă serviciile, interfețele sau rezultatul evaluărilor;

– informațiile din declarație se păstrează publice cât timp serviciile sunt disponibile (art. 13 alin. (2) lit. d) din Legea nr. 232/2022). Versiunile anterioare se păstrează în arhiva depozitului de documente.