

Kvalifitseeritud Smart-ID sertifikaatide kasutustingimused

Tõlge SK ID Solutions AS originaaldokumendile "Terms and Conditions for Use of Certificates of Qualified Smart-ID"

Kehtiv alates 10.04.2020

Määratlused ja lühendid

| Termin/Lühend | Määratlus |
|--------------------------------|--|
| Autentimine | Unikaalne isiku identifitseerimine kontrollides tema väidetavat identiteeti. |
| Autentimissertifikaat | Autentimiseks mõeldud sertifikaat. |
| CA | Sertifitseerimisasutus. |
| Sertifikaat | Avalik või koos täiendava teabega, mis on määratud sertifikaadi profiilis ja muudetud võltsimiskindlaks krüpteerimise kaudu, kasutades sertifitseerimisasutuse poolt väljastatud isikliku võtit. |
| Sertifitseerimisasutus (CA) | SK struktuuriüksus, mis vastutab elektrooniliste sertifikaatide ning sertifikaatide tühistusnimekirjade väljastamise ja kontrollimise eest oma elektroonilise allkirjaga. |
| CP | SK ID Solutions AS - Kvalifitseeritud Smart-ID sertifitseerimispoliitika. |
| CPS | SK ID Solutions AS – EID-SK sertifitseerimise põhimõtted. |
| Klienditeeninduspunkt | Klienditeeninduspunkt võtab vastu Q Smart-ID sertifikaatide avaldusi ja taotleb sertifikaadid SK-lt. Ka võtab klienditeeninduspunkt vastu sertifikaatide tühistamise avaldusi ja edastab need SK-le. |
| Klienditeeninduspunkti abiliin | Klienditeeninduspunkti abiliin võtab vastu Q Smart-ID sertifikaatide tühistamise avaldusi klientidelt, kes on taotlenud Q Smart-ID-d klienditeeninduspunkti vahendusel. |
| eIDAS määrus | Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. juuli 2014. a määrus (EL) nr 910/2014 e-identimise ja e-tehingute jaoks vajalike usaldusteenuste kohta siseturul ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/93/EÜ. |
| E-teenuse pakkuja | Kolmas isik, kes kasutab Smart-ID süsteemi poolt pakutavaid teenuseid klientide autentimiseks ja võimaldamaks klientidel elektrooniliselt allkirjastada dokumente või tehinguid. |
| E-identimise teenuse pakkuja | Organisatsioon, mis pakub elektroonilisi autentimisvahendeid ja vastutab elektrooniliste identiteetide loomise eest, mida kasutatakse Q Smart-ID sertifikaatide väljastamiseks. Smart-ID teenuse pakkuja tuvastab, et E-identimise teenuse pakkuja tegevus on kooskõlas nõuetega Requirements for Identity Providers for qualified certificates . |
| Abiliin | Abiliin pakub kasutajatuge Q Smart-ID kasutamisest tekkinud probleemide lahendamiseks. Abiliin võtab klientidelt vastu taotlusi Q Smart-ID sertifikaatide tühistamiseks. |
| OCSP | Protokoll sertifikaadi kehtivuse kontrolliks. |
| OID | Objekti identifikaator. |
| PIN-kood | Isikliku võtme aktiveerimiskood. |
| Isiklik võti | Võti võtmepaarist, mida võtmepaari omanik hoiab salajas ja mida kasutatakse elektrooniliste allkirjade loomiseks ja/või selliste elektrooniliste dokumentide või failide dekrüpteerimiseks, mida krüpteeriti vastava avaliku võtmega. Smart-ID süsteemis ei genereerita kunagi isikliku võtme väärtust tervikuna ja isiklik võti eksisteerib üksnes osadeks jaotatuna. |
| Avalik võti | Võtmepaar, mida vastava isikliku võtme omanik võib avalikustada ja mida huvitatud isik kasutab selleks, et tõendada omaniku vastava isikliku võtmega elektroonilisi allkirju ja/või krüpteerida teateid selliselt, et neid saaks dekrüpteerida vaid omaniku vastava isikliku võtmega. |
| Q Smart-ID | Smart-ID, mis sisaldab sertifikaatide paari, mis koosneb autentimissertifikaadist ja kvalifitseeritud elektroonilise allkirja sertifikaadist ning nende sertifikaatide isiklikest võtmetest. |

| | |
|--|---|
| Kvalifitseeritud elektrooniline allkiri | Kvalifitseeritud elektrooniline allkiri vastavalt eIDAS määrusele. |
| Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja sertifikaat | Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja sertifikaat vastavalt eIDAS määrusele. |
| Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja andmise vahend (QSCD) | Turvalise allkirja andmise vahend, mis vastab eIDAS määruses kehtestatud nõuetele. |
| Huvitatud isik | Isik, kes toetub sertifikaadis sisalduvale teabele. |
| SK | SK ID Solutions AS, sertifitseerimisteenuste osutaja. |
| SK PS | SK ID Solutions AS usaldusteenuste põhimõtted. |
| SLA | Teenustaseme leping. |
| Smart-ID | Smart-ID on uue põlvkonna elektrooniline ID, mis võimaldab kliendil end elektrooniliselt autentida ja anda elektroonilisi allkirju. |
| Smart-ID portaal | Smart-ID süsteemiga liidestatud ja klientidele mõeldud keskkond, mis ligipääsetav veebilehitseja kaudu. Portaal on võimalik registreerida ja hallata Smart-ID kontosid. |
| Smart-ID rakendus | Smart-ID süsteemi tehniline komponent, mille klient paigaldab enda seadmesse ja mis annab juurdepääsu kvalifitseeritud Smart-ID teenusele. |
| Smart-ID teenuse pakkuja | Smart-ID süsteemi eest juriidiliselt vastutav organisatsioon. Smart-ID teenuse pakkuja on SK. |
| Smart-ID süsteem | Tehniline ja organisatsiooniline keskkond, mis võimaldab elektroonilist autentimist ja elektrooniliste allkirjade andmist elektroonilises keskkonnas. Smart-ID süsteem pakub teenuseid, mis võimaldavad klientidel (Smart-ID konto omanikel) ennast E-teenuse pakkujatele autentida, anda E-teenuse pakkujate poolt nõutud elektroonilisi allkirju ja hallata enda Smart-ID kontosid. |
| Klient | Füüsiline isik, kellele on väljastatud Q Smart-ID sertifikaadid. |
| Tingimused | Käesolev dokument, mis kirjeldab kliendi kohustusi ja vastutust sertifikaatide kasutamisel. |

1. Üldtingimused

- 1.1. Käesolevad Kasutustingimused kirjeldavad SK peamisi poliitikaid ja põhimõtteid, mida SK järgib ja mis on esitatud Q Smart-ID sertifitseerimispoliitikas, sertifitseerimispõhimõtetes ja SK usaldusteenuste põhimõtetes.
- 1.2. Kasutustingimused reguleerivad Sertifikaatide kasutamist Kliendi poolt ning moodustavad Kliendi ja SK vahel õiguslikult siduva kokkuleppe.
- 1.3. Klient peab olema Kasutustingimustega tuttav ja nendega Sertifikaatide kättesaamisel nõustuma.
- 1.4. SK-l on õigus muuta Kasutustingimusi igal ajal, kui SK peab nende muutmist põhjendatuks. Teave muudatuste kohta avaldatakse veebilehel <http://www.skidsolutions.eu/>.
- 1.5. Klient saab taotleda Q Smart-ID-d üksnes isiklikult, välja arvatud alaealine, kes saab taotleda Q Smart-ID-d oma seadusliku esindaja kaudu. Q Smart-ID-d ei väljastata esindajale.

2. Sertifikaadi vastuvõtmine

- 2.1. Peale seda, kui SK on väljastanud Q Smart-ID Sertifikaadid, tuvastab Klient Sertifikaatidesse kantud andmete õigsuse. Kui Klient on tuvastanud, et Sertifikaatidesse kantud andmed on õiged, kinnitab Klient andmete õigsust. Vastavat kinnitust loetakse Q Smart-ID Sertifikaadi vastuvõtmiseks.
- 2.2. Sertifikaadi võtmevahetuse korral tuvastab Klient Sertifikaatidesse kantud andmete õigsuse ja kinnitab andmete õigsust.

3. Sertifikaatide liigid ja kasutamine

| Sertifikaadi liik | Kasutamine | Kohalduv ja avaldatud sertifitseerimispoliitika | OID | Kokkuvõte |
|------------------------|---|---|------------------------|--|
| Smart-ID sertifikaadid | Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja sertifikaadi kasutamine: | SK ID Solutions AS – kvalifitseeritud Smart-ID sertifitseerimispoliitika, avaldatud https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/CP/ | 1.3.6.1.4.1.10015.17.2 | interneti tunnus (1.3.6.1) eraettevõtte tunnus(4) eraettevõtteid haldava IANA poolt registreeritud |

| Sertifikaadi liik | Kasutamine | Kohalduv ja sertifitseerimispoliitika | avaldatud | OID | Kokkuvõte |
|-------------------|---|---|-----------|------------------------|--|
| | eIDAS määрусega vastavuses olevate kvalifitseeritud elektrooniliste allkirjade loomiseks. | | | | ettevõtte tunnus(1) IANA registris SK-le antud tunnus (10015) sertifitseerimisteenuse tunnus (17.2) |
| | | ETSI EN 319 411-2 poliitika: QCP-n-gscd | | 0.4.0.194112.1.0 | itu-t(0) identifitseeritud-asutus(4) etsi(0) kvalifitseeritud-sertifikaadi-poliitika (194112) poliitika-identifikaatorid (1)qcp-natural(0) |
| | Autentimissertifikaadi kasutamine: | SK ID Solutions AS – kvalifitseeritud Smart-ID sertifitseerimispoliitika, avaldatud https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/CP/ | | 1.3.6.1.4.1.10015.17.2 | interneti tunnus (1.3.6.1) eraettevõtte tunnus(4) eraettevõtteid haldava IANA poolt registreeritud ettevõtte tunnus(1) IANA registris SK-le antud tunnus (10015) sertifitseerimisteenuse tunnus (17.2) |
| | autentimiseks. | | | 0.4.0.2042.1.2 | itu-t(0) identifitseeritud-asutus(4) etsi(0) muud-sertifikaadi-poliitika(2042) poliitika-identifikaatorid(1) ncplusplus (2) |

- 3.1. Kliendi Sertifikaate on keelatud kasutada järgmistel eesmärkidel:
 - 3.1.1. ebaseaduslikuks tegevuseks (sealhulgas küberrünnakuteks ja katseks rikkuda Q Smart-ID sertifikaati);
 - 3.1.2. uute Sertifikaatide ja Sertifikaatide kehtivuse info väljastamiseks;
 - 3.1.3. võimaldamaks teistel kasutada Kliendi Isiklikku võtit;
 - 3.1.4. võimaldamaks kasutada elektrooniliseks allkirjastamiseks väljastatud Sertifikaati automaatsel viisil;
 - 3.1.5. kasutada elektrooniliseks allkirjastamiseks väljastatud Sertifikaati selliste dokumentide allkirjastamiseks, mis võivad kaasa tuua soovimatuid tagajärgi (sealhulgas selliste dokumentide allkirjastamiseks testimise eesmärkidel).
- 3.2. Kliendi Autentimissertifikaati ei saa kasutada eIDAS määрусega vastavuses olevate Kvalifitseeritud elektrooniliste allkirjade loomiseks.

4. Sertifikaadi kasutamisega ja kontrollijälgede säilitamine

- 4.1. Sertifikaadid hakkavad kehtima Sertifikaadis määratud kuupäeval.
- 4.2. Sertifikaat kaotab kehtivuse Sertifikaadis määratud kuupäeval või Sertifikaadi tühistamisel.
- 4.3. Kontrollijälgi säilitatakse kohapeal vähemalt 10 aastat. Füüsilisi või digitaalseid arhiivimaterjale Sertifikaadi taotluste ja registreerimisteenuste ning taotlusi tühistamise kohta säilitatakse vähemalt 10 aastat pärast vastava Sertifikaadi aegumist.

5. Kliendi õigused ja kohustused

- 5.1. Kliendil on õigus esitada taotlus Q Smart-ID sertifikaadi väljastamiseks.
- 5.2. Klient on kohustatud:
 - 5.2.1. nõustuma Kasutustingimustega;
 - 5.2.2. pidama kinni SK sätestatud nõuetest;
 - 5.2.3. kasutama SK poolt levitatavat Smart-ID rakendust;
 - 5.2.4. kasutama oma Isiklikku võtit üksnes Kvalifitseeritud elektrooniliste allkirjade loomiseks;
 - 5.2.5. kasutama oma Isiklikku võtit ja Sertifikaati vastavalt Kasutustingimustele, sealhulgas vastavalt punktis 10 toodud kohaldatavatele kokkulepetele ning Eesti Vabariigi ja Euroopa Liidu õigusaktidele;
 - 5.2.6. tagama, et ta ei kasuta oma Isiklikku võtit peale seda, kui temale on teatavaks saanud, et tema Sertifikaat on tühistatud või selle väljastanud CA on kompromiteerunud;
 - 5.2.7. tagama, et tema Isikliku võtme kasutamine toimuks tema kontrolli all;
 - 5.2.8. esitama Smart-ID süsteemile õiget ja täpset teavet;
 - 5.2.9. oma isikuandmete muutumisel mõistliku aja jooksul teatama Smart-ID teenusepakkujale õiged andmed;
 - 5.2.10. viivitamatult teavitama SK-d oma Isikliku võtme võimalikust volitamata kasutamisest ja tühistama oma Sertifikaadid;
 - 5.2.11. viivitamatult tühistama oma Sertifikaadid, kui tema Isiklik võti on väljunud tema kontrolli alt.

6. SK õigused ja kohustused

6.1. SK on kohustatud:

- 6.1.1. osutama sertifitseerimisteenust kooskõlas punktis 10 toodud kokkulepete ja õigusaktidega;
- 6.1.2. tagama, et Q Smart-ID on käsitlev turvalise allkirja andmise vahendina, mis vastab eIDAS määruses kehtestatud nõuetele;
- 6.1.3. tagama, et Smart-ID rakendus sisaldab komponenti, mis on hinnatud osaks kvalifitseeritud elektroonilise allkirja andmise vahendist;
- 6.1.4. pidama arvet tema poolt väljastatud Sertifikaatide ja nende kehtivuse üle;
- 6.1.5. tagama turvalisuse oma sisemiste turvaprotseduuride abil;
- 6.1.6. pakkuma ööpäevaringselt võimalust Sertifikaatide kehtivuse kontrollimiseks;
- 6.1.7. tagama, et sertifitseerimisvõtmed on kaitstud riistvara turvamoodulitega (HSM-ga) ja need on SK ainuisikulise kontrolli all;
- 6.1.8. tagama, et sertifitseerimisteenuste osutamiseks kasutatavad sertifitseerimisvõtmed aktiveeritakse jagatud kontrolli alusel.

7. Huvitatud isiku kohustused sertifikaadi staatuse kontrollimisel

- 7.1. Huvitatud isik uurib Sertifikaadi vastuvõtmisega seotud riske ja kohustusi. Riskid ja kohustused on sätestatud CPS-s ja CP-s.
- 7.2. Kui Sertifikaat või elektrooniline allkiri ei sisalda piisavalt tõendeid Sertifikaadi kehtivuse kohta, kontrollib Huvitatud isik Sertifikaadi kehtivust Sertifikaadi kasutamise või Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja lisamise hetkel SK poolt pakutud Sertifikaadi staatust kontrollida võimaldavate teenuste alusel.
- 7.3. Huvitatud isik järgib Sertifikaadi sees sätestatud piiranguid ja veendub, et vastuvõetav toiming on kooskõlas CPS-i ja CP-ga.
- 7.4. SK tagab Sertifikaadi staatust kontrollida võimaldavate teenuste kättesaadavuse 24 tundi päevas ja 7 päeva nädalas. Viidatud teenuste kättesaadavus on aastas minimaalselt 99,44% ja kavandatud seisaku aeg ei ületa iga-aastaselt 0,28%.
- 7.5. SK pakub Sertifikaadi staatuse kontrollimiseks OCSP teenust. Teenus on kättesaadav üle HTTP protokolliga.
- 7.6. Huvitatud isik tuvastab Sertifikaadi kehtivuse kontrollides seda vastu OCSP-d. Sertifikaadi kehtivuse kontrollimiseks pakub SK OCSP teenust järgnevalt:
 - 7.6.1. avalikult ja tasuta veebilehe <http://aia.sk.ee/eid2016> kaudu;
 - 7.6.2. lepingu ja hinnakirja alusel. Sellisel juhul pakub SK OCSP teenust parema SLA-ga kui on punktis 7.6.1 toodud teenusel;
 - 7.6.3. OCSP teenuse URL kantakse Sertifikaati *Authority Information Access (AIA)* väljale kooskõlas Sertifikaadi profiiliga.
- 7.7. Kehtivusinfot aegunud Sertifikaadi kohta saab aadressilt info@skidsolutions.eu.
- 7.8. OCSP teenus sisaldab Sertifikaadi kehtivusinfot kuni Sertifikaadi aegumiseni.

8. Teiste poolte kohustused

- 8.1. Smart-ID teenuse pakkuja tagab, et ta:
 - 8.1.1. järgib enda kontrolli all olevat ja CPS-s kirjeldatud võtmete loomise ning hoiustamise protseduure;
 - 8.1.2. järgib CPS-s kirjeldatud tasude sätteid;
 - 8.1.3. edastab korrektse Sertifikaadi ja Sertifikaatide staatust puudutava informatsiooni.
- 8.2. Smart-ID teenuse pakkujal on õigus tagasi võtta E-identimise teenuse pakkuja staatus, kui ta omandab tõendeid, et E-identimise teenuse pakkuja ei ole järginud nõudeid [Requirements for Identity Providers for qualified certificates](#).
- 8.3. E-identimise teenuse pakkuja tagab vastavuse nõuetele [Requirements for Identity Providers for qualified certificates](#).

9. Vastutus

- 9.1. Klient vastutab ainuisikuliselt enda halduses oleva Isikliku võtmeosaku ja PIN-koodide kaitsmise eest.
- 9.2. Klient vastutab ainuisikuliselt ja täielikult Autentimise ja elektroonilise allkirja andmisega kaasnevate tagajärgede eest Sertifikaatide kehtivuse ajal kui ka pärast seda.
- 9.3. Klient vastutab ainuisikuliselt igasuguse kahju eest, mis tuleneb Kasutustingimustest ja/või Eesti Vabariigi seadustes sätestatud kohustuste täitmata jätmisest või nende sobimatust täitmisest.
- 9.4. Klient on teadlik, et aegunud või tühistatud Sertifikaatide alusel antud elektroonilised allkirjad on kehtetud.
- 9.5. SK tagab, et:
 - 9.5.1. sertifitseerimisteenuse osutamine toimub kooskõlas CPS-i ja CP-ga ning Eesti Vabariigi ja Euroopa Liidu õigusaktidega;
 - 9.5.2. sertifitseerimisvõtmed on kaitstud riistvara turvamoodulitega (HSM-ga) ja need on SK ainuisikulise kontrolli all;
 - 9.5.3. sertifitseerimisteenuse osutamiseks kasutatavad sertifitseerimisvõtmed aktiveeritakse jagatud kontrolli alusel;
 - 9.5.4. tal on kohustuslikud kindlustuslepingud, mis katavad kõiki SK teenuseid ja tagavad SK kohustuste rikkumise tagajärjel tekitatud kahjude hüvitamise;
 - 9.5.5. enne sertifitseerimisteenuste osutamise lõpetamist teavitab ta vastavast asjaolust kõiki oma Kliente ja säilitab lõpetatud sertifitseerimisteenustega seotud vajalikku dokumentatsiooni ja informatsiooni kooskõlas CPS-s sätestatud protsessiga.
- 9.6. SK ei vastuta:
 - 9.6.1. Kliendi Isiklike võtmete salajas hoidmise, mistahes Sertifikaatide väärkasutuse või Sertifikaatide ebapiisava kontrollimise või Huvitatud isiku valede otsuste eest või mistahes tagajärgede eest, mis on põhjustatud vigadest või tegevusetusest Sertifikaadi kehtivuse kontrollimisel;

- 9.6.2. oma kohustuste mittetäitmise eest, kui see on põhjustatud järelevalveasutuse, Andmekaitse Inspeksiooni, Usaldusnimekirja või muu asutuse süü, vigade või turvaprobleemide tõttu;
- 9.6.3. oma kohustuste mittetäitmise eest, kui see on põhjustatud vääramatu jõu tõttu.

10. Kohaldatavad kokkulepped, CPS, CP

10.1. Sertifikaatide Kasutustingimustega seotud asjakohased kokkulepped, poliitika ja põhimõtted:

- 10.1.1. SK ID Solutions AS – kvalifitseeritud Smart-ID sertifitseerimispoliitika, avaldatud: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/CP/>
- 10.1.2. SK ID Solutions AS – EID-SK sertifitseerimise põhimõtted, avaldatud: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/CPS/>
- 10.1.3. SK ID Solutions AS usaldusteenuste põhimõtted, avaldatud: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/sk-ps/>
- 10.1.4. Smart-ID sertifikaadi ja OCSP profiil, avaldatud: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/profiil/>
- 10.1.5. Isikuandmete töötlemise põhimõtted, avaldatud: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/andmekaitse/>
- 10.2. Kõikide kohalduvate dokumentide kehtivad versioonid on avalikult kättesaadavad SK repositooriumis <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium>.

11. Privaatsuspoliitika ja konfidentsiaalsus

- 11.1. SK järgib isikuandmete ja kontrolljälgede töötlemisel SK lehel <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium/andmekaitse/> toodud isikuandmete töötlemise põhimõtteid ja muid Eesti Vabariigi õigusakte.
- 11.2. Klient teab ja nõustub, et Sertifikaadi kasutamisel Autentimise ajal saadetakse Autentimist läbi viivale isikule Sertifikaat, mis on kantud Kliendi Q Smart-ID-sse ja sisaldab Kliendi nime ja isikukoodi.
- 11.3. Klient teab ja nõustub, et Sertifikaadi kasutamisel Kvalifitseeritud elektroonilise allkirja andmiseks lisatakse elektrooniliselt allkirjastatavale dokumendile Sertifikaat, mis on kantud Kliendi Q Smart-ID-sse ja sisaldab Kliendi nime ja isikukoodi.
- 11.4. Kogu teave, mis tuleb ilmsiks teenuste osutamisel ja mis ei ole mõeldud avalikustamiseks (näiteks teave, mida SK teab tulenevalt usaldusteenuste toimimisest ja osutamisest), on konfidentsiaalne. Kliendil on õigus saada SK-lt enda kohta teavet vastavalt seadustele.
- 11.5. SK tagab konfidentsiaalse ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabe ohutuse ja hoidub selle teabe avaldamisest kolmandatele pooltele läbi erinevate turvameetmete rakendamise.
- 11.6. SK-l on õigus avaldada kolmandale poolele teavet Kliendi kohta, kui kolmandal poolel on tulenevalt õigusaktidest õigus vastavat teavet saada.
- 11.7. SK teenuste kohta käivad mitteisikustatud statistilised andmed on avalik teave. SK võib avaldada oma teenuste kohta käivaid mitteisikustatud statistilisi andmeid.

12. Tagastamispoliitika

- 12.1. SK tegeleb hüvitamise taotlustega üksikjuhul.

13. Kohaldatav õigus, kaebused ja vaidluste lahendamine

- 13.1. Sertifitseerimiseenust reguleerib Eesti ja Euroopa Liidu seadusandlus tulenevalt asukohast, kus SK on sertifitseerimisasutusena registreeritud.
- 13.2. Kõik poolte vahelised vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kui pooltel ei õnnestu läbirääkimiste teel kokkuleppele jõuda, lahendatakse vaidlus SK asukohajärgses kohtus.
- 13.3. Teist poolt teavitatakse mistahes nõudest või kaebusest hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul pärast nõude või kaebuse aluse avastamist, välja arvatud juhul, kui seaduses on sätestatud teisiti.
- 13.4. Klient või muu pool saab esitada oma nõude või kaebuse e-posti aadressil: info@skidsolutions.eu.
- 13.5. Kõik nõuded või kaebused tuleb edastada Kasutustingimustes toodud kontaktandmetele.

14. SK litsentsid, usaldusmärgid ja audit

- 14.1. Q Smart-ID sertifitseerimiseenust on kvalifitseeritud teenusena registreeritud Eesti usaldusnimekirjas: <https://sr.riik.ee/en/tl.html>. Registreerimise eeltingimuseks on sertifitseerimiseenuse vastavus kohalduvate õigusaktide ja standarditega.
- 14.2. Vastavushindamisasutus on akrediteeritud kooskõlas määrusega (EÜ) nr 765/2008 kui pädev asutus läbi viima kvalifitseeritud usaldusteenuste osutaja ja tema osutatavate kvalifitseeritud usaldusteenuste vastavushindamist.
- 14.3. Järeldused või sertifikaadid, mis põhinevad vastavushindamise tulemustel ja on läbi viidud kooskõlas eIDAS määruse, vastavate õigusaktide ja standarditega on avaldatud SK veebilehel: <https://www.skidsolutions.eu/repositoorium>.

15. Kontaktandmed

- 15.1. Usaldusteenuste osutaja
SK ID Solutions AS
Registrikood 10747013
Pärnu mnt. 141, 11314
Tallinn, EESTI
(E-R 9.00 - 18.00, Ida-Euroopa aja järgi)
<http://www.skidsolutions.eu/>
Telefon +372 610 1880
Faks +372 610 1881
E-post: info@skidsolutions.eu

- 15.2. Taotlusi Q Smart-ID Sertifikaatide tühistamiseks võetakse vastu ööpäevaringsel abiliinil. Abiliin on kättesaadav:
15.2.1. Eestist, numbril 9001807 või +372 715 1606;

- 15.2.2. Lätist, numbritel 1807 või +371 6766 5001;
- 15.2.3. Leedust, numbritel 1807 või +370 670 41807.
- 15.3. Taotlusi Q Smart-ID Sertifikaatide tühistamiseks võetakse vastu ka Klienditeeninduspunkti abiliinil. Abiliin on kättesaadav:
 - 15.3.1. Eestist, numbril +372 6 310 310 (24/7);
 - 15.3.2. Lätist, numbril +371 67 444 444 (24/7);
 - 15.3.3. Leedust, numbritel 1884 või +370 5 268 4444 (E-R 8.00 – 20.00, L 9.00-16.00).
- 15.4. Taotlusi Q Smart-ID Sertifikaatide tühistamiseks võetakse vastu veel Smart-ID portaalis ja/või klienditeeninduspunktides.
- 15.5. Abiliini ja Smart-ID portaali teave ning kontaktandmed on kättesaadavad SK kodulehel <https://www.skidsolutions.eu> ja Smart-ID lehel <https://www.smart-id.com/>.