

# Nekvalifikuotų „NQ Smart-ID“ sertifikatų naudojimo nuostatos ir taisyklės

Originalaus SK ID Solutions AS dokumento, „Terms and Conditions for Use of Certificates of non-qualified Smart-ID“, vertimas.

Galioja nuo 01.01.2018

## Apibrėžimai ir akronimai

Terminas	Apibrėžimas
Pažangusis elektroninis parašas	Elektroninis parašas tenkinantis eIDAS 26 skyriaus reikalavimus.
Tapatybės nustatymas	Unikalus asmens identifikavimas tikrinant jo / jos pateikiamą tapatybę.
Tapatybės nustatymo sertifikatas	Sertifikatas skirtas tapatybei nustatyti.
„SK ID Solutions“ AS patikimų paslaugų taikymo patvirtinimas (SK PS)	Patvirtinimas apie SK taikomas praktikas teikiant patikimas paslaugas.
Sertifikatas	Viešasis raktas, kartu su sertifikato profilyje pateikta papildoma informacija, įrašomi užkoduojuant privačiuoju raktu, kurį išduoda už sertifikatų išdavimą atsakinga organizacija (CA).
Organizacija atsakinga už Sertifikatų išdavimą (CA)	SK struktūros dalis, atsakinga už elektroninių sertifikatų ir jų elektroninių parašų išdavimą ir tikrinimą.
Sertifikavimo politika (CP)	Nekvalifikuotų „NQ Smart-ID“ sertifikatų išdavimo politika.
Sertifikato profilis	„NQ Smart-ID“ sertifikatas ir OCSP profilis.
Sertifikavimo nuostatos (CPS)	„SK ID Solutions“ AS – NQ-SK sertifikavimo veiklos nuostatos.
Klientų aptarnavimo taškai	Klientų aptarnavimo taškuose priimami prašymai išduoti „NQ Smart-ID“ sertifikatus, iš kur jie perduodami SK. Klientų aptarnavimo taškuose taip pat priimami prašymai atšaukti sertifikatus, kurie taip pat perduodami SK.
Klientų aptarnavimo taškų pagalbos linija	Tai klientų aptarnavimo taškų teikiama pagalbos paslauga. Naudojamiesi pagalbos linija klientai, kurie prašymus išduoti sertifikatus pateikė „NQ Smart-ID“ klientų aptarnavimo taške, gali pateikti prašymus „Q Smart-ID“ sertifikatus atšaukti.
eIDAS	2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB.
Tapatybės nustatymo paslaugų teikėjas	Organizacija teikianti elektroninio tapatybės patvirtinimo priemones ir atsakinga už elektroninės tapatybės sukūrimą, kuri naudojama išduodant „NQ Smart-ID“ sertifikatus. Siekiant patenkinti Tapatybės nustatymo paslaugų teikėjo reikalavimus tapatybės nustatymo paslaugų teikėją tvirtina „Smart-ID“ teikėjas.
Nekvalifikuoto elektroninio parašo sertifikatas	Elektroninis atestatas, susiejantis elektroninio parašo patvirtinimo duomenis su fiziniu asmeniu, ir patvirtinantis bent jau to asmens vardą ir pavardę.
„NQ Smart-ID“	„Smart-ID“ kuris apima vieną sertifikatų porą – asmens tapatybės patvirtinimo ir nekvalifikuoto elektroninio parašo sertifikatus ir atitinkamus jų viešuosius raktus.
Objekto identifikatorius	Identifikatorius naudojamas objektui suteikti unikalų pavadinimą (OID).
OCSP	Internetinis sertifikato būsenos protokolas
PIN kodas	Tapatybės patvirtinimo sertifikatą ir elektroninio parašo sertifikatą atitinkančio privačiojo rakto aktyvinimo kodas.

Privatusis raktas	Raktas iš raktų poros, kurį raktų poros savininkas, prisiimdamas asmeninę atsakomybę, laiko paslapyje ir kuris naudojamas elektroniniams parašams kurti ir (arba) elektroniniams duomenims ar byloms, užšifruotoms atitinkamo viešojo rakto pagalba, iššifruoti.
Viešasis raktas	Raktas iš raktų poros, kurį atitinkamos raktų poros savininkas gali naudoti viešai. Privatusis raktas naudojamas pasikliaunančiosios šalies, siekiant patikrinti atitinkamo privačiojo raktų savininko sukurtus elektrinius parašus ir (arba) užšifruoti pranešimus taip, kad jie galėtų būti iššifruoti tik asmens turinčio atitinkamą privatųjį rakta.
Pasikliaunančioji šalis	Subjektas, kuris remiasi sertifikate pateikiama informacija.
SK	„SK ID Solutions“ AS, sertifikavimo paslaugų teikėjas.
SK PS	„SK ID Solutions“ AS patikimų paslaugų taikymo patvirtinimas.
SLA	Susitarimas dėl teikiamų paslaugų lygio.
„Smart-ID“	„Smart-ID“ yra naujoji elektroninė asmens tapatybės patvirtinimo sistema, suteikianti vartotojams galimybę naudotis elektroninės tapatybės patvirtinimo ir elektroninio parašo paslaugomis.
„Smart-ID“ paskyra	Vartotojas, norėdamas naudotis „Smart-ID“ sistemos paslaugomis turi užregistruoti „Smart-ID“ paskyrą. „Smart-ID“ paskyra „Smart-ID“ sistemoje, atidarius „Smart-ID“ programą, susiejama su „Smart-ID“ vartotojo tapatybe. Kuriant „Smart-ID“ paskyrą ir ją registruojant, „Smart-ID“ paskyros savininko (vartotojo) tapatybę patvirtina registruojančioji instancija, o ryšį tarp tapatybės ir rakto poros patvirtina sertifikuojanti instancija. „Smart-ID“ paskyrai priskiriami pažangiojo elektroninio parašo ir tapatybės patvirtinimo raktų pora.
„Smart-ID“ paslaugos teikėjas	Organizacija teisiškai atsakinga už „Smart-ID“ sistemą. „Smart-ID“ paslaugos teikėjas – SK.
„Smart-ID“ programa	Techninė „Smart-ID“ sistemos dalis. Vartotojo mobiliajame prietaise įdiegta „Smart-ID“ programa, suteikianti prieigą prie ne kvalifikuoto „Smart-ID“ paslaugos.
„Smart-ID“ sistema	Techninė ir organizacinė dalys leidžiančios elektroninėje aplinkoje naudotis asmens tapatybės atpažinimo ir parašo sistemomis. „Smart-ID“ sistema vartotojams (susikūrusiems „Smart-ID“ paskyrą) suteikia galimybę identifikuoti savo tapatybę elektroninio parašo paslaugas teikiantiems asmenims, ir valdyti savo „Smart-ID“ paskyras.
Vartotojai (abonentai)	Fiziniai asmenys, kuriems išduodami „NQ Smart-ID“ sertifikatai.
Nuostatos ir taisyklės	Dokumentas aprašantis vartotojo pareigas ir atsakomybę dėl sertifikatų naudojimo.

## 1 Bendrosios sąlygos

- 1.1 Šios nuostatos ir sąlygos apibrėžia pagrindines SK taikomas politikas bei praktikas, kurios pateikiamos „NQ Smart-ID“ skirtoje CP, CPS ir SK PS (pavyzdžiui, „Informacijos atskleidimo pareiškimas“).
- 1.2 Nuostatos ir sąlygos reglamentuoja vartotojo naudojamą sertifikatavimo paslauga ir yra teisinio įsipareigojimo pagrindas (susitarimas) tarp vartotojo ir SK.
- 1.3 Vartotojas privalo su nuostatomis ir sąlygomis susipažinti ir sutikti.
- 1.4 SK turi teisę bet kuriuo metu nuostatas ir sąlygas taisyti ar iš dalies keisti, jei tokiems pakeitimams turi pateisinamas priežastis. Informacija dėl pataisymų ar pakeitimų bus skelbiama internetinėje svetainėje, adresu <https://sk.ee/en>.
- 1.5 Vartotojas gali kreiptis dėl „NQ Smart-ID“ išdavimo tik asmeniškai. „NQ Smart-ID“ negali būti išduodamas asmens atstovui ar trečiajam asmeniui.

## 2 Sertifikato patvirtinimas

- 2.1 Vartotojas patvirtina „NQ Smart-ID“ sertifikato išdavimą „Smart-ID“ programoje. Atitinkamas patvirtinimas laikomas „NQ Smart-ID“ sertifikato patvirtinimu.
- 2.2 Pakartotinai įvedęs sertifikato raktą vartotojas patvirtina sertifikato pateikimą „Smart-ID“ programoje.

## 3 Sertifikato tipas, patvirtinimo procedūros ir naudojimas

Sertifikatas Tipas	Naudojimas	Taikoma sertifikato politika ir leidimas	OID	Apžvalga
„Smart-ID“ sertifikatai	Elektroninio parašo sertifikatas skirtas: kurti eIDAS reikalavimus atitinkančią pažangųjį elektroninį parašą.	„SK ID Solutions“ AS – sertifikavimo politika skirta ne kvalifikuotiems „Smart-ID“ sertifikatams, pateikta adresu <a href="https://sk.ee/en/repository/CP/">https://sk.ee/en/repository/CP/</a>	1.3.6.1.4.1.10015.17.1	Internetinis atributas (1.3.6.1) Privataus subjekto atributas(4) Privataus verslo valdytojo suteiktas registruotojo verslo atributas IANA(1) SK atributas IANA registruose (10015) Sertifikavimo paslaugos atributas (17.1)
		ETSI EN 319 411-1 naudojimo politika: NCP	0.4.0.2042.1.1	itu-t(0) identifikuota organizacija(4) etsi(0) kitų sertifikatų politikos (2042) politikų identifikatoriai(1) ncp(1)

Tapatybės nustatymo sertifikatas skirtas: tapatybei nustatyti.	„SK ID Solutions“ AS – sertifikavimo politika skirta nekvalifikuotiems „Smart-ID“ sertifikatams, pateikta adresu <a href="https://sk.ee/en/repository/CP/">https://sk.ee/en/repository/CP/</a>	1.3.6.1.4.1.10015.17.1	Internetinis atributas (1.3.6.1) Privataus subjekto atributas(4) Privataus verslo valdytojo suteiktas registruotojo verslo atributas IANA(1) SK atributas IANA registruose (10015) Sertifikavimo paslaugos atributas (17.1)
	ETSI EN 319 411-1 naudojimo politika: NCP	0.4.0.2042.1.1	itu-t(0) identifiukuota organizacija(4) etsi(0) kitų sertifikatų politikos (2042) politikų identifikatoriai(1) ncp(1)

3.1 Draudžiamą vartotojo sertifikatą naudoti šiais tikslais:

- 3.1.1 užsiimti įstatymus pažeidžiančia veikla (įskaitant kibernetines atakas ir bandymus įsilaužti į „NQ Smart-ID“ sertifikatų sistemą);
  - 3.1.2 naujų sertifikatų ir (arba) informacijos, susijusios su Sertifikato galiojimu, išdavimas;
  - 3.1.3 vartotojo privačiojo rakto perdavimas naudotis trečiosioms šalims;
  - 3.1.4 automatinis, elektroniniam parašui skirtas sertifikato, naudojimas;
  - 3.1.5 elektroniniam parašui skirtas sertifikato naudojimas pasirašant dokumentus, kurių pasirašymas gali sukelti nepageidaujamas pasekmes (šis punktą apima ir testavimui skirtų dokumentų pasirašymą).
- 3.2 Vartotojo tapatybę patvirtinantis sertifikatas negali būti naudojamas siekiant kurti eIDAS reglamentą atitinkančius pažangius elektroninius parašus.

#### 4 Patikimumo ribos

- 4.1 Sertifikatai įsigalioja nuo sertifikate nurodytos datos.
- 4.2 Sertifikato galiojimas baigiasi panaikinus sertifikatą arba nurodytą sertifikato galiojimo pabaigos dieną.
- 4.3 Audito įrašai yra saugomi ne trumpiau nei 10 metų. Fiziniai ir skaitmeniniai archyvų įrašai apimantys informaciją apie prašymus išduoti sertifikatus, atitinkamas registracijas ir užklausas, arba prašymus atšaukti sertifikatus, atitinkamo sertifikato galiojimo laikui pasibaigus saugomi mažiausiai 10 metų.

#### 5 Vartotojo teisės ir pareigos

- 5.1 Vartotojas turi teisę pateikti paraišką dėl „NQ Smart-ID“ sertifikato išdavimo.
- 5.2 Vartotojas įsipareigoja:
  - 5.2.1 sutikti su nuostatomis ir sąlygomis;
  - 5.2.2 laikytis SK nustatytų reikalavimų;
  - 5.2.3 naudoti jo / jos privatųjį raktą ir sertifikatą remiantis nuostatomis ir sąlygomis, įskaitant 9 skirsnyje ir Estijos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose išdėstytus taikytinus susitarimus;
  - 5.2.4 užtikrinti, kad vartotojo privatųjį raktą naudotų ir valdytų tik jis/ji;
  - 5.2.5 „Smart-ID“ sistemoje teikti teisingą ir nemelagingą informaciją;
  - 5.2.6 pasikeitus asmeniniams vartotojo duomenims, per protingą laiką pateikti juos „Smart-ID“ sertifikavimo paslaugos teikėjui;
  - 5.2.7 nedelsiant informuoti SK dėl galimo neautorizuoto jo / jos privačiojo rakto naudojimo ir jo / jos sertifikato atšaukimo;
  - 5.2.8 nedelsiant atšaukti jo / jos sertifikatą, jei jo / jos privatusis raktas yra pamestas ar prarastas kitais būdais;
  - 5.2.9 vartotojas, praradęs savo PIN kodo kontrolę, privalo nedelsiant atšaukti savo sertifikato galiojimą arba pateikti prašymą naujam „NQ Smart-ID“ PIN kodui gauti.

#### 6 SK teisės ir pareigos

- 6.1 SK įsipareigoja:
- 6.2 teikti sertifikavimo paslaugas remiantis 10 skirsnyje bei atitinkamuose teisės aktuose nustatytais galiojančiais susitarimais;
- 6.3 vesti išduotų sertifikatų ir jų galiojimo apskaitą;
- 6.4 užtikrinti saugumą taikant vidines saugumo procedūras;
- 6.5 užtikrinti galimybę tikrinti sertifikatų galiojimą 24 valandas per parą;
- 6.6 užtikrinti, kad sertifikavimo raktai būtų apsaugoti taikant saugumo modulių įrangą (pavyzdžiui, HSM) ir kontroliuojami išskirtinai tik SK;
- 6.7 užtikrinti, kad sertifikavimo raktai būtų naudojami vadovaujantis sertifikavimo paslaugų nuostatomis ir aktyvuojami taikant kontrolės paskirstymo procedūrą.

#### 7 Pasikliaunančiosios šalies įsipareigojimai dėl sertifikato būsenos patikros

- 7.1 Pasikliaunančioji šalis įvertina riziką ir atsakomybę susijusią su sertifikatų pripažinimu ir patvirtinimu. Rizika ir atsakomybė išdėstyti CPS ir CP dokumentuose.
- 7.2 Jei sertifikuoto tapatybės nustatymo ar elektroninio parašo pateikimo metu sertifikato galiojimui nustatyti duomenų nepakanka, pasikliaunančioji šalis sertifikato galiojimą tikrina naudodamasi SK teikiama sertifikatų patikros paslauga.
- 7.3 Pasikliaunančioji šalis laikosi sertifikate nurodytų apribojimų ir užtikrina, kad einamoji operacija atitinka CPS ir CP dokumentuose išdėstytus nuostatus.
- 7.4 Pasikliaunančioji šalis naudodama pirmosios vartotojo registracijos sistemoje metu gautą informaciją, pagal „NQ Smart-ID“ sertifikatą, patvirtina vartotojo tapatybę.
- 7.5 Pasikliaunančioji šalis įsipareigoja:
  - 7.5.1 nekurti naujų tapatybių remiantis tik „NQ Smart-ID“ sertifikatų kaupiamą informaciją;
  - 7.5.2 pasirūpinti oficialių atstovybių teikiamais patvirtinimais, suteikiančiais mažumoms galimybę naudotis „NQ Smart-ID“ paslaugomis.
  - 7.5.3 jei sertifikate ir tapatybės atpažinimo paslaugos teikėjo duomenų bazėje esantys vardai nesutampa, pradėti vartotojo vardo keitimą duomenų bazėje procedūrą.
- 7.6 SK užtikrina sertifikato būsenos patikros paslaugos prieinamumą 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę, bent 99,44 % metinį prieinamumą ir neilgesnę, nei 0,28% metinę prastovą.
- 7.7 SK teikia OCSP paslaugą skirtą sertifikato būsenai patikrinti. Ši paslauga pasiekama naudojant HTTP protokolą.
- 7.8 Pasikliaunančioji šalis tvirtina sertifikato galiojimą tikrindama sertifikato galiojimo informaciją OCSP. SK teikia OCSP paslaugą remdamasi šiomis nuostatomis:
  - 7.8.1 OCSP paslauga yra nemokama ir viešai prieinama adresu <http://aia.sk.ee/nq2016/>;
  - 7.8.2 Remiantis susitarimu ir nustatyta kainoraščiu SK siūlo OCSP paslaugas geresnėmis SLA sąlygomis.
  - 7.8.3 Priklausomai nuo sertifikato profilio, OCSP paslaugos URL įtraukiamas į AIA (institucijos informacijos priegys) laukelį.

## 8 Kitų dalyvių pareigos

8.1 „Smart-ID“ paslaugos teikėjas įsipareigoja:

8.1.1 laikytis raktų generavimo ir saugojimo procedūrų, kaip aprašyta CPS;

8.1.2 laikytis CPS aprašytų reikalavimų dėl mokesčių;

8.1.3 perduoti teisingus sertifikatus ir teisingą sertifikatų būsenos informaciją;

8.1.4 prieš informuojant subjektą apie tapatybės nustatymo paslaugų teikėjo nurodomą jo būseną patikrinti subjektą, o tiksliau, patikrinti, ar jis atitinka tapatybės nustatymo paslaugų teikėjo keliamus reikalavimus nepatvirtintam sertifikatui gauti.

8.2 „Smart-ID“ paslaugos teikėjui, gavus įrodymų, kad tapatybės patvirtinimo paslaugos teikėjas nesilaiko Tapatybės patvirtinimo teikėjams keliamų reikalavimų, suteikiama teisė atšaukti tapatybės patvirtinimo būsenos procedūrą.

8.3 Tapatybės nustatymo paslaugų teikėjas privalo patikrinti oficialių atstovybių teikiamus patvirtinimus, jei mažumos atstovas pateikia prašymą „NQ Smart-ID“ sertifikatui gauti.

8.4 Tapatybės nustatymo paslaugų teikėjas turi atitikti tapatybės nustatymo paslaugų teikėjams dėl nepatvirtintų sertifikatų keliamus reikalavimus.

## 9 Ribotoji garantija ir atsakomybės apribojimai / atsisakymas

9.1 Vartotojas asmeniškai atsakingas už jo/jos privačiojo rakto priežiūrą.

9.2 Vartotojas asmeniškai ir visapusiškai atsakingas už bet kokias dėl skaitmeninio tapatybės nustatymo ir skaitmeninio parašo paslaugoms naudojamo asmens sertifikato taikymo galinčias kilti pasekmes (sertifikavimo galiojimo laikotarpiu ir galiojimui pasibaigus).

9.3 Vartotojas asmeniškai atsakingas už bet kokią žalą / pasekmes kylančias dėl jo / jos klaidos arba jo / jos įsipareigojimų, apibrėžtų šiose nuostatose ir sąlygose ir (arba) Estijos Respublikos teisės aktuose, nevykdymą.

9.4 Vartotojas žino, kad skaitmeniniai parašai išduoti pasibaigusio galiojimo ar panaikinto sertifikato pagrindu laikomi negaliojančiais.

9.5 SK užtikrina:

9.5.1 sertifikavimo paslaugos yra teikiamos remiantis CPS, CP ir atitinkamuose Estijos Respublikos ir Europos Sąjungos teisiniuose dokumentuose nustatyta tvarka.

9.5.2 Sertifikavimo raktai yra apsaugoti taikant saugumo modulį įrangą (pavyzdžiui, HSM) ir kontroliuojami išskirtinai tik SK;

9.5.3 sertifikavimo raktai naudojami vadovaujantis sertifikavimo paslaugų nuostatomis ir aktyvuojami taikant kontrolės paskirstymo procedūrą.

9.5.4 organizacija turi privalomąjį draudimą, kuris apima visas SK teikiamas paslaugas ir užtikrina žalos, kylančios dėl SK įsipareigojimų nevykdymo, atlyginimą;

9.5.5 organizacija, prieš nutraukdama sertifikavimo paslaugų tiekimą, apie tai informuoja visus vartotojus. Pagal CPS nustatytą tvarką SK taip pat išsaugo dokumentaciją ir visą informaciją susijusią su sertifikavimo paslaugų nutraukimu.

9.6 SK nėra finansiškai atsakinga už „NQ Smart-ID“ sertifikatuose laikomą informaciją.

9.7 SK neatsako už:

9.7.1 vartotojų privačiųjų raktų saugumą, piktnaudžiavimą sertifikatais, neadekvačią pasitikinčiosios šalies sertifikatų patikros praktiką ar neteisingus pasitikinčiosios šalies sprendimus, bei kitas pasekmes, kylančias dėl klaidingo ar aplaidaus sertifikatų patikros proceso;

9.7.2 įsipareigojimų nevykdymą, jei jis kyla dėl priežiūros organų, duomenų apsaugos priežiūros institucijų ar kitų bet kokių viešųjų institucijų sukeltų saugumo problemų;

9.7.3 įsipareigojimų nevykdymą, jei to priežastis nevaldomos aplinkybės ar nenugalima jėga.

## 10 Taikytini susitarimai, CPS, CP

10.1 Taikytini susitarimai, naudojimosi politika ir praktika bei pareiškimai susiję su nuostatomis ir sąlygomis dėl sertifikatų naudojimo:

10.1.1 „SK ID Solutions“ AS – nepatvirtintų „Smart-ID“ sertifikatų išdavimo taisyklės, skelbiamos adresu <https://sk.ee/en/repository/CP/>;

10.1.2 „SK ID Solutions“ AS – nepatvirtintų sertifikatų išdavimo procedūros taikymo aprašymas, skelbiamas adresu <https://sk.ee/en/repository/CPS/>;

10.1.3 „SK ID Solutions“ AS patikimų paslaugų taikymo patvirtinimas, skelbiamas adresu: <https://sk.ee/en/repository/sk-ps/>;

10.1.4 „Smart-ID“ sertifikatas ir OSCP profilis, pateikti: <https://www.sk.ee/en/repository/profiles/>;

10.1.5 Pagrindinės klientų duomenų apsaugos taisyklės, skelbiamos adresu: <https://www.sk.ee/en/repository/data-protection/>.

10.2 Galiojančios visų susijusių aktualių dokumentų kopijos skelbiamos SK duomenų saugykloje, adresu <https://www.sk.ee/en/repository/>.

## 11 Privatumo politika ir konfidencialumas

11.1 Dirbdami su asmenine informacija bei prisijungimo duomenimis SK vadovaujasi klientų duomenų apsaugos principais, pateiktais SK saugykloje adresu <https://sk.ee/en/repository/data-protection/>, bei Estijos Respublikos teisės aktais.

11.2 Vartotojas yra susipažinęs ir sutinka su tuo, kad naudojant sertifikatus tapatybės patvirtinimo skaitmeninėje erdvėje tikslais asmeniui, atliekančiam identifikaciją, išsiunčiamas vartotojo „NQ Smart-ID“ sertifikatas, kuriame pateikiamas vartotojo vardas, pavardė ir asmens identifikavimo kodas.

11.3 Visa paslaugų teikimo metu gaunama ir viešai skelbti neskirta informacija (pavyzdžiui, informacija žinoma tik SK dėl to, kad ji vykdo ir teikia patikimumą užtikrinančias paslaugas) yra konfidenciali. Remiantis įstatymais vartotojas turi teisę gauti SK apie jį surinktą informaciją.

11.4 Vykdydama skirtingo lygmens saugumo kontrolę SK apsaugo konfidencialią informaciją bei informaciją skirtą vidiniam naudojimui nuo galimų pavojų ir atskleidimo trečiosioms šalims.

11.5 SK turi teisę atskleisti vartotojo duomenis trečiosioms įstatymus ir teisinius aktus įgyvendinančioms, ir teisę gauti tokią informaciją turinčioms šalims.

11.6 Neasmeniniai statistiniai duomenys apie SK teikiamas paslaugas laikomi vieša informacija. SK pasilieka teisę skelbti neasmeninius statistinius duomenis apie jų teikiamas paslaugas.

## 12 Kompensavimo politika

12.1 Kompensavimo procedūras SK vykdo atskirai vertindama kiekvieną konkretų atvejį.

## 13 Teisės aktai, skundai ir ginčų sprendimas

13.1 SK, kaip CA, registruota Estijos Respublikoje ir Europos Sąjungoje, todėl sertifikavimo paslaugai taikomi Estijos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai.

13.2 „NQ Smart-ID“ sertifikavimo paslauga atitinka patikimų paslaugų reikalavimus, kaip aprašyta eIDAS.

13.3 Bet kokie ginčai tarp šalių turi būti sprendžiami taikiai, bendru sutarimu. Šalims nepavykus susitarti taikiai, ginčas sprendžiamas teisme, kuris priklauso SK būstinės vietai.

13.4 Kitos šalys apie skundus ar pretenzijas informuojamos ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po skundo ar pretenzijos pagrindo nustatymo, išskyrus atvejus, kai įstatymais numatomos kitokios sąlygos.

13.5 abonentas arba bet kokia kita šalis gali teikti savo skundus ar reikalavimus šiuo elektroninio pašto adresu: [info@sk.ee](mailto:info@sk.ee).

13.6 Visi skundai ir užklauskos turi būti siunčiami naudojant šiose nuostatose ir sąlygose pateiktą kontaktinę informaciją.

## 14 Kontaktinė informacija

### 14.1 Patikimų paslaugų teikėjas

SK ID Solutions AS  
Registracijos kodas 10747013  
Pärnu mnt. 141, 11314  
Tallinn, ESTONIA (Estija)  
(Pirmadienis–antradienis 9:00–18:00 Rytų Europos laiku)  
<http://www.sk.ee/en>  
Telefonas +372 610 1880  
Faksas +372 610 1881  
El. paštas [info@sk.ee](mailto:info@sk.ee)

### 14.2 Pareiškimai dėl „NQ Smart-ID“ sertifikatų atšaukimo priimami visą parą, pagalbos linija. Pagalbos linija:

14.2.1 Estijoje 9001807 arba +372 715 1606;

14.2.2 Latvijoje 1807 arba +371 6766 5001;

14.2.3 Lietuvoje 1807 arba +370 6704 1807.

14.3 Taip pat klientų aptarnavimo taškų pagalbos linija priima paraiškas atšaukti „Q Smart-ID“ sertifikatus. Pagalbos linijos kontaktai:

14.3.1 skambinant iš Estijos [+372 6 310 310](tel:+3726310310) (visą parą);

14.3.2 skambinant iš Latvijos [+371 67 444 444](tel:+37167444444) (visą parą);

14.3.3 skambinant iš Lietuvos, 1884 arba [+370 5 268 4444](tel:+37052684444) (I–V nuo 8:00 iki 20:00 val., VI nuo 9:00 iki 16:00 val.).

14.4 Prašymai dėl „NQ Smart-ID“ sertifikatų atšaukimo taip pat priimami savitarnos svetainėje ir (arba) „Smart-ID“ programoje ir (arba) klientų aptarnavimo taškuose.

14.5 Pagalbos linijose, savitarnos svetainėse ir klientų aptarnavimo taškuose teikiama informacija ir jų kontaktiniai duomenys teikiami internetinėse SK svetainėse <https://www.sk.ee/en> ir <https://www.smart-id.com/>.