

Na osnovu člana 61. Zakona o upravi („Službeni glasnik BiH“, br. 32/02, 102/09 i 72/17) i člana 5. Pravilnika o bližim uvjetima za izdavanje kvalificiranih potvrda („Službeni glasnik BiH“, broj: 14/17) direktor Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine donosi

OPĆE UVJETE PRUŽANJA USLUGE IZDAVANJA KVALIFICIRANIH ELEKTRONSKIH POTVRDA

1. UVOD

Općim uvjetima pružanja usluge izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) određuju se uvjeti pod kojima Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Ovjerilac IDDEEA) Korisnicima potvrda, izdaje na korištenje kvalificiranu elektronsku potvrdu za elektronski potpis (u daljnjem tekstu: Potvrdu).

Pod Korisnikom potvrde kojem se izdaje na korištenje kvalificirana elektronska potvrda za elektronski potpis smatra se fizičko lice kojem se na lični zahtjev izdaje kvalificirana elektronska potvrda.

Pravni okvir za pružanje usluge izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda čine sljedeći zakonski i podzakonski akti:

- Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06),
- Pravilnik o bližim uvjetima za izdavanje kvalificiranih potvrda („Službeni glasnik BiH“, broj 14/17).

Pružanje usluga na koje se Opći uvjeti odnose reguliraju se i internim dokumentima Ovjerioca IDDEEA:

- Politika ovjeravanja Ovjerioca Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (Certification Policy - CP),
- Praktična pravila pružanja usluge ovjeravanja Ovjerioca Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (Certification Practices Statement - CPS) (u daljnjem tekstu Praktična pravila),
- Ugovorom o izdavanju i korištenju kvalificirane elektronske potvrde (u daljnjem tekstu Ugovor).

Svi navedeni dokumenti koji su vezani za pružanje usluga (zakonski i podzakonski akti i interni dokumenti) dostupni su na Web stranici Ovjerioca IDDEEA: <http://iddeea.gov.ba>

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik potvrde je suglasan sa uvjetima pod kojima Ovjerilac IDDEEA, Korisniku izdaje na korištenje kvalificiranu elektronsku potvrdu.

Kvalificirane elektronske potvrde koje izdaje Ovjerilac IDDEEA u skladu su s eIDAS uredbom Evropske unije („Uredba broj 910/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća o elektronskoj

identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ“) i odgovarajućim međunarodnim standardima i preporukama, kao i drugim standardima, dokumentima i preporukama, koje se odnose na izdavanje kvalificiranih elektronskih potvrda.

2. USLUGE UPRAVLJANJA ŽIVOTNIM CIKLUSOM POTVRDA

Usluge upravljanja životnim ciklusom potvrde koje pruža Ovjerilac IDDEEA uključuju:

- Izdavanje potvrde,
- Opoziv,
- Suspenziju,
- Prekid suspenzije.

Korisniku se kvalificirana elektronska potvrda uručuje lično u Registracionom uredu Ovjerioca IDDEEA a u slučaju izdavanja elektronske potvrde za udaljeno potpisivanje pristupni kodovi se uručuju prema operativnim i tehničkim pravilima koji su navedeni u CPS Ovjerioca IDDEEA.

Prvom upotrebom elektronske potvrde od strane korisnika, potvrda se smatra prihvaćenom.

Ukoliko se naknadno utvrdi da u elektronskoj potvrdi postoje pogrešni podaci, korisnik je dužan da se obrati Ovjeriocu IDDEEA radi izdavanja nove potvrde.

3. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI

Obaveze i odgovornosti Ovjerioca IDDEEA

Ovjerilac IDDEEA garantira pružanje usluge ovjeravanja, u skladu sa zakonom, drugim propisima, Praktičnim pravilima i drugim aktima Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine koji su usklađeni s važećim propisima Bosne i Hercegovine.

Ovjerilac IDDEEA ima obavezu:

- Izvršiti provjeru identiteta korisnika u postupku izdavanja ili promjene statusa elektronske potvrde, kao i tačnost podataka u zahtjevu za izdavanje i korištenje elektronske potvrde, odnosno zahtjevu za promjenu statusa elektronske potvrde,
- Izdati kvalificiranu elektronsku potvrdu, u skladu sa zakonom,
- Osigurati da kvalificirana elektronska potvrda sadrži sve potrebne podatke, u skladu sa zakonom,
- Unijeti u kvalificiranu elektronsku potvrdu osnovne podatke o svom identitetu i o identitetu korisnika, kao i javni kriptografski ključ korisnika koji je par njegovom privatnom kriptografskom ključu,
- Osigurati vidljiv podatak u elektronskoj potvrdi o tačnom datumu i vremenu (sat i minut) izdavanja potvrde,
- Usvojiti ili odbiti izvršenje zahtjeva za promjenu statusa kvalificirane elektronske potvrde, u skladu sa zakonom,

- Voditi ažuran, tačan i sigurnim mjerama zaštićen registar opozvanih potvrda i da isti bude javno dostupan,
- Osigurati vidljiv podatak u registru opozvanih potvrda o tačnom datumu i vremenu (sat i minut) opoziva elektronske potvrde,
- Vršiti nadzor nad radom organizacijskih jedinica u sastavu Ovjerioca IDDEEA.

Registri opozvanih potvrda (CRL) i OSCP servis Ovjerioca IDDEEA su stalno dostupni za on-line provjeru opozvanosti elektronskih potvrda Ovjerioca IDDEEA.

Ovjerilac IDDEEA je dužan da opozove elektronsku potvrdu iz sljedećih razloga:

- U slučaju da neka informacija sadržana u potvrdi postane netačna,
- Promjene podataka u potvrdi, koje zahtjevaju izdavanje nove potvrde,
- Naknadnog utvrđivanja da podaci koje je dostavio korisnik pri identifikaciji nisu tačni,
- Gubitka, oštećenja ili zloupotrebe tehničkih sredstava (hardvera ili softvera) ili privatnog kriptografskog ključa, odnosno kompromitiranja ili sumnje u kompromitiranje privatnog kriptografskog ključa,
- U slučaju trajne nedostupnosti privatnog ključa,
- U slučaju ako privatni ključ ili aktivacijski podaci nisu više u posjedu potpisnika,
- U slučaju prestanka odnosa između potpisnika i poslovnog subjekta,
- Neispunjavanja obaveza korisnika potvrde određenih Praktičnim pravilima i ugovorom,
- Ukoliko opoziv elektronske potvrde zahtjeva korisnik potvrde,
- Ukoliko korisnik elektronske potvrde prestane da postoji, smrću korisnika fizičkog lica,
- U slučaju da potvrda više nije u skladu sa općim pravilima,
- Ukoliko se promijene okolnosti koje bitno utiču na važenje potvrde,
- U slučaju otkaza ugovora o obavljanju usluge ovjeravanja od strane korisnika,
- Iz drugih razloga koji su utvrđeni Zakonom o elektronskom potpisu i drugim propisima koji reguliraju ovu oblast.

U slučaju prestanka rada, Ovjerilac IDDEEA ima obavezu:

- Obavjestiti Ured za nadzor i akreditaciju ovjerilaca i sve aktuelne korisnike najmanje devedeset (90) dana prije namjere prestanka rada;
- U dogovoru sa Uredom za nadzor i akreditaciju ovjerilaca prebaciti svoje aktivnosti na drugog pružaoca usluga povjerenja ili opozvati sve važeće certifikate na dan ili nakon isteka otkaznog roka;
- U slučaju da prebacivanje usluga drugom pružaocu usluga nije moguće, Ovjerilac IDDEEA će dostaviti svu dokumentaciju, podatke i opremu Ministarstvu transporta i komunikacija Bosne i Hercegovine u skladu sa Zakonom o elektronskom potpisu;
- Obezbijediti da se sva dokumentacija i arhiva prebaci na drugog pružaoca usluga povjerenja ili na Ministarstvo transporta i komunikacija Bosne i Hercegovine ili da se čuva najmanje deset (10) godina od posljednjeg dana rada;
- Obezbijediti dostupnost i pristup relevantnim spiskovima opozvanih certifikata i OSCP-u u periodu od 6 mjeseci nakon opoziva svih certifikata.

Prije prestanka pružanja usluga, Ovjerilac IDDEEA će uništiti privatne ključeve CA, uključujući i rezervne kopije ili ih povući iz upotrebe, na način da se privatni ključevi ne mogu ponovo preuzeti.

Na web-sajtu IDDEEA-e izdati obavijest o prekidu pružanja usluga.

Obaveze i odgovornosti Korisnika

Ovjerilac IDDEEA osigurava poštivanje i ostvarivanje svih prava i obaveza Korisnika, koja su utvrđena propisima, a odnose se na kvalificiranu elektronsku potvrdu, uključujući i Praktična pravila.

Korisnik je obavezan:

- Čuvati sredstva i podatke za formiranje kvalificiranog elektronskog potpisa od neovlaštenog pristupa i upotrebe,
- Dostaviti sve potrebne podatke i informacije o svom identitetu i o promjenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja njegovog identiteta odmah, a najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata od trenutka nastanka promjene,
- Odmah zatražiti opoziv svoje kvalificirane elektronske potvrde u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje kvalificiranog elektronskog potpisa,
- Namjenski koristiti kvalificiranu elektronsku potvrdu, ispunjavati druge obaveze u skladu sa zakonom i zaključenom ugovoru koji je sačinjen u skladu sa važećim propisima.

Obaveze i odgovornosti trećih lica

Trećim licima se garantira da Ovjerilac IDDEEA usluge ovjeravanja pruža u skladu sa zakonom, Praktičnim pravilima i drugim važećim propisima.

Obaveze trećih lica, prije nego što se pouzdaju u kvalificiranu elektronsku potvrdu izdanu od strane Ovjerioca IDDEEA su:

- Provjeravanje statusa potvrde,
- Upoznati se sa odgovornostima i ograničenjima Ovjerioca IDDEEA definiranim u Praktičnim pravilima i drugim aktima objavljenim na zvaničnoj Web stranici Ovjerioca IDDEEA.

4. UGOVOR O PRUŽANJU USLUGA OVJERIOCA IDDEEA

Svaki Korisnik potvrde sa Ovjeriocem IDDEEA zaključuje Ugovor o izdavanju i korištenju kvalificirane elektronske potvrde kojim se reguliraju uvjeti pod kojima se Korisniku potvrde izdaje na korištenje kvalificirana elektronska potvrda.

Potpisivanjem ovog ugovora ugovorne strane su suglasne da se prilikom izvršavanja obaveza po ovom ugovoru poštivaju i sve odredbe dokumenta Praktična pravila, a nepoštivanje bilo koje odredbe navedenog dokumenta smatra se kao kršenje ugovora.

5. IZJAVA O PRUŽANJU USLUGE IZDAVANJA KVALIFICIRANIH ELEKTRONSKIH POTVRDA

Ovjerilac IDDEEA pruža Korisnicima osnovne informacije o uslugama izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda kroz Izjavu o pružanju usluge izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

6. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, objavljuju se na Web stranici Ovjerioca IDDEEA, a počinju sa primjenom osmoga dana od dana objave na Web stranici Ovjerioca IDDEEA.

U Banja Luci 17.01.2024. godine.

D I R E K T O R

Prof.dr. Almir Badnjević

**AGENCIJA ZA IDENTIFIKACIONE DOKUMENTE, EVIDENCIJU I RAZMJENU PODATAKA
BOSNE I HERCEGOVINE**

Kralja Petra I Karađorđevića 83A, Banja Luka

**IZJAVA O PRUŽANJU USLUGE IZDAVANJA KVALIFICIRANIH ELEKTRONSKIH POTVRDA
OVJERITELJ AGENCIJA ZA IDENTIFIKACIONE DOKUMENTE, EVIDENCIJU I RAZMJENU
PODATAKA BOSNE I HERCEGOVINE**

IZJAVA O PRUŽANJU USLUGE IZDAVANJA KVALIFICIRANIH ELEKTRONSKIH POTVRDA

1. KONTAKT PODACI

Adresa:

Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine

Kralja Petra I Karađorđevića 83A,

78000 Banja Luka

JIB: 4402889700004

Kontakt:

Telefon: +387 51 335 170

Faks: +387 51 340 180

E-mail: eid@iddeea.gov.ba

Web: <http://iddeea.gov.ba>

Zahtjev za opoziv kvalificirane elektronske potvrde od strane korisnika može se podnijeti po jednoj od sljedećih procedura:

- Korisnik preko Web sajta Ovjerioca IDDEEA preuzima Zahtjev za promjenu statusa kvalificirane elektronske potvrde i popunjava ga.
- Korisnik se identifikuje lično kod ovlaštenog lica registracijskog ureda Ovjerioca IDDEEA u kojem predaje svojeručno potpisan zahtjev.
- Poslije uspješne identifikacije, Ovlašteni službenik unosi zahtjev u aplikaciju Registracijskog tijela i proslijeđuje ga na dalje postupanje Operativnom tijelu.
- Korisnik šalje zahtjev koji je elektronski potpisan kvalificiranom elektronskom potvrdom elektronskom poštom (e-mail) Registracijskom tijelu na unaprijed određenu adresu elektronske pošte. Ovjerilac IDDEEA priznaje samo elektronski potpisane zahtjeve sa važećom kvalificiranom elektronskom potvrdom izdanom korisniku od strane Ovjerioca IDDEEA. Zahtjev se može poslati samo sa e-mail adrese koja je navedena prilikom registracije korisnika u njegovom zahtjevu.

2. Opseg pružanja usluga izdavanja kvalificiranih potvrda/certifikata

Pružatelj usluga izdavanja kvalificiranih potvrda/certifikata pruža sljedeće usluge:

- usluge generiranja kvalificirane potvrde/certifikata,
- usluge opoziva kvalificirane potvrde/certifikata,
- usluge izrade udaljenog potpisa,
- usluge provjere statusa kvalificirane potvrde/certifikata,
- usluge registriranja,
- usluge informiranja.

3. Tipovi i namjena kvalificiranih potvrda/certifikata

Uslugom generiranja kvalificirane potvrde/certifikata, može se generirati:

Kvalificirana elektronska potvrda za udaljeni elektronski potpis koji ima pravnu snagu da zamjenjuje vlastoručni potpis i pripadne privatne ključeve.

Period važenja kvalificirane elektronske potvrde je 5 godina. Kvalificirana potvrda sadrži podatke o datumu isteka perioda važenja sertifikata te podatke potrebne za provjeru valjanosti sertifikata.

U kvalificiranoj elektronskoj potvrdi je imenovana fizička osoba kao subjekt certificiranja.

Kvalificirana potvrda za udaljeni elektronički potpis se izdaje po Zakonu o elektronskom potpisu i pravilima za EU kvalificirane certifikate QCP-n-qscd na način da kvalificirani pružatelj usluga povjerenja upravlja podacima za izradu elektroničkog potpisa u ime korisnika/osobe subjekta certificiranja.

4. Obveze pružatelja usluga izdavanja kvalificiranih potvrda

Pružatelj usluga izdavanja kvalificiranih potvrda – ovjeritelj IDDEEA pruža usluge certificiranja u skladu Zakonom o elektronskom potpisu BiH i pod zakonskih akata donesenih temeljem istog zakona te Internih akata za obavljanje usluga certificiranja.

Pružatelj usluga izdavanja kvalificiranih potvrda – ovjeritelj IDDEEA se obvezuje da će:

- osigurati dostupnost usluga certificiranja i servisa za kreiranje udaljenog potpisa,
- pravovremeno obraditi zahtjeve za izdavanje, opoziv i suspenziju sertifikata,
- prikupljati i bilježiti sve bitne informacije u vezi s podacima koje izdaje i prima, a posebno za potrebe predlaganja dokaza u sudskim postupcima i u svrhu osiguranja kontinuiteta usluge,
- arhivirati i u razdoblju od 10 godina nakon isteka valjanosti sertifikata čuvati sve bitne informacije koje su prikupljene ili zabilježene tijekom pružanja usluga certificiranja,
- raspolagati sa stručnim osobljem i financijskim sredstvima dostatnim za ispunjenje svojih obveza i nesmetano pružanje usluga,

- primjenjivati odgovarajuće fizičke, organizacijsko-upravljačke i provedbene mjere zaštite informacijskih sustava i podataka,

- provoditi zakonitu obradu i zaštitu osobnih podataka kao i svih ostalih povjerljivih poslovnih informacija i

putem portala <http://iddeea.gov.ba> objavljivati informacije potrebne za primjereno korištenje usluga certificiranja uključujući Opće uvjete pružanja usluga certificiranja i Opća pravila pružanja usluga certificiranja ovjeritelja IDDEEA.

5. Prava i obveze korisnika kvalificirane potvrde

Korisnik kvalificirane potvrde se obvezuje:

- da će u postupku identifikacije predložiti vjerodostojne dokaze kojima potvrđuje svoj identitet,
- da će u postupku registracije dostaviti točne i istinite podatke,
- da će pregledati i provjeriti da su identifikacijski podaci sadržani u kvalificiranoj potvrdi ispravni,
- da će isključivo osoba koja je navedena u kvalificiranoj potvrdi koristiti privatni ključ koji odgovara javnom ključu u kvalificiranoj potvrdi,
- da kvalificirana potvrda u trenutku njenog korištenja nije istekla i da nije opozvana,
- da će kvalificiranu potvrdu koristiti samo za legalne i autorizirane svrhe te u skladu s njenom namjenom,
- da će odgovorno koristiti i čuvati pristupne podatke i šifre te da će poduzeti odgovarajuće mjere zaštite od neovlaštenog pristupa i uporabe i
- da će odmah zatražiti opoziv ili suspenziju kvalificirane potvrde ako je došlo do promjene identifikacijskih podataka u istoj ili ako sumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neautorizirano korištenje iste, pristupnih podataka i šifri ili privatnog ključa.
- da će koristiti kvalificiranu potvrdu u skladu sa odredbama iz ovih uvjeta uključujući i sve eventualne naknadne izmjene i dopune tih odredbi.

6. Izuzeće od odgovornosti

Ovjeritelj IDDEEA ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja prava i obveza propisanih zakonom, važećim podzakonskim propisima i Praktičnim pravilima.

Ovjeritelj IDDEEA je dužan da osigura najniži iznos osiguranja od odgovornosti za moguću štetu nastalu vršenjem usluga izdavanja kvalificirane elektronske potvrde u skladu sa važećim propisima, tako da:

Osigurana suma na koju mora biti ugovoreno osiguranje po jednom štetnom događaju ne može iznositi manje od 50.000,00 KM, podrazumijevajući pri tom kao štetni događaj pojedinačnu štetu nastalu upotrebom jedne kvalificirane elektronske potvrde u jednom aktu u pravnom prometu;

Ukupna osigurana suma na koju mora biti ugovoreno osiguranje od odgovornosti Ovjerioca kumulativno na godišnjem nivou, po svim štetnim događajima, ne može biti niža od 1.500.000,00 KM.

Ovjeritelj IDDEEA ne daje jamstvo za:

- štete koje su prouzročene neprimjerenom upotrebom certifikata,
- štete prouzročene lažnom ili nemarnom uporabom pristupnih podataka i šifri, privatnih ključeva, certifikata ili CRL,
- štete koje su pretrpljene u vremenu od opoziva certifikata do izdavanja sljedeće CRL,
- štete prouzročene neispravnošću i pogreškama u softveru i hardveru korisnika, drug osobe ili pouzdajuće strane i
- sve štete koje je namjerno ili nepažnjom prouzročila fizička osoba ili pouzdajuća strana koja ne ispunjava svoje obveze ili ne djeluje u skladu sa svojim obvezama.

Pružatelj usluga certificiranja nije odgovoran za štete koje su rezultat davanja pogrešnih informacija u postupku registracije ili lažnog predstavljanja fizičke osobe tijekom procesa identifikacije i potvrde identiteta.

Pružatelj usluga certificiranja ne daje jamstvo ako je došlo do povrede u dijelu koji predstavlja odgovornost osoba i pouzdajućih strana, a posebno ne za uporabu certifikata izdanih od drugih pružatelja usluga certificiranja.

Pružatelj usluga certificiranja nije odgovoran za sadržaj dokumenta koji je potpisan uporabom privatnog ključa fizičke osobe subjekta certificiranja, kao niti bilo koji drugi oblik indirektna štete koja može nastati kao posljedica korištenja certifikata.

7. Naknada štete

Svaka strana koja je prouzročila štetu zbog nepoštivanja odredbi zakona ili ovog dokumenta odgovarati će oštećenoj strani.

Fizička osoba odgovara oštećenoj strani ako stekne kvalificiranu potvrdu izdanu od ovjeritelja IDDEEA temeljem prijeprijava danih podataka u zahtjevu za izdavanje certifikata ili ako djeluje ili se predstavlja u ime druge fizičke osobe.

Pouzdanja strana odgovara oštećenoj strani ako se pouzda u kvalificiranu potvrdu bez provjere njene valjanosti ili ako neprimjereno koristi istu u svrhe za koje nije namijenjena ili unatoč zadanim ograničenjima.

Pružatelj usluga izdavanja kvalificiranih potvrda – ovjeritelj IDDEEA je odgovoran ako je ta odgovornost definirana ugovorom, Općim pravilima pružanja usluga certificiranja, ovim Uvjetima ili važećim propisima u Bosni i Hercegovini.

Ovjeritelj IDDEEA ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja prava i obveza propisanih zakonom, važećim podzakonskim propisima i Praktičnim pravilima.

8. Zaštita osobnih podataka

Podnositelj zahtjeva za izdavanje kvalificirane potvrde i kojima je ista izdata, upoznat je da su podaci sadržani u kvalificiranoj potvrdi zakonom zaštićeni kao osobni podaci, te da ih pružatelj usluga izdavanja kvalificiranih potvrda obrađuje i koristi u svojim poslovnim evidencijama isključivo u svrhu ispunjenja zakonom propisanih zahtjeva za IDDEEA-u kao obrađivača osobnih podataka vezanih uz provedbu pružanja usluge izdavanja kvalificirane potvrde. Osobni podaci se čuvaju najmanje 10 godina od isteka kvalificirane potvrde na koju se odnose. Podnositelj zahtjeva/korisnik kvalificirane potvrde ima pravo od IDDEEA-e zatražiti pristup, ispravak, brisanje, prenosivost i ograničavanje obrade i podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka koji se na njega odnose, ako su za to ispunjene propisane pretpostavke.

Ovjeritelj IDDEEA je dužan da se u svom poslovanju pridržava odredbi Zakona o zaštiti osobnih podataka u Bosni i Hercegovini. Zaštita osobnih podataka je opisana u dokumentu Praktična pravila u tački 9.4. (Privatnost osobnih informacija)

9. Sklapanje i raskid ugovora

Potpisivanjem Zahtjeva za pružanje usluge izdavanja kvalificirane potvrde, podnositelj prihvća ove Uvjete. Ugovor o korištenju usluge smatra se sklopljenim u trenutku kada isti potpišu ugovorne strane, odnosno podnositelj zahtjeva. Ovi uvjeti pružanja usluga izdavanja kvalificiranih potvrda – ovjeritelja IDDEEA, zajedno sa Zahtjevom za izdavanje certifikata za udaljeni elektronički potpis, čine sastavni dio Ugovora o pružanju usluga izdavanja kvalificirane potvrde.

Ako podnositelj zahtjeva ne prihvća IDDEEA uvjete pružanja usluga izdavanja kvalificiranih potvrda, tada nije moguće uspješno obraditi Zahtjev za izdavanje kvalificirane potvrde i izdati istu.

Opozivom kvalificirane potvrde raskida se ugovor i prestaju ovim dokumentom utvrđena prava i obveze svih strana.

10. Dokumenti ovjeritelja IDDEEA

Na Web stranici Ovjeritelja IDDEEA <http://iddeea.gov.ba> javno su dostupni sljedeći dokumenti:

- Opći uvjeti pružanja usluge izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda čiji je dio i ova Izjava o pružanju usluge izdavanja kvalificiranih elektronskih potvrda,
- Politika ovjeravanja Ovjerioca Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine - CP,
- Praktična pravila pružanja usluge ovjeravanja Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine – CPS,
- Obrasci ugovora i zahtjeva za izdavanje elektronskih potvrda.

11. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova

Za tumačenje i primjenu pravila rada Ovjeritelja IDDEEA mjerodavno je zakonodavstvo Bosne i Hercegovine.

Ukoliko dođe do spora između IDDEEA i korisnika kvalificirane elektronske potvrde, odnosno trećih lica u vezi međusobnih prava i obveza i tumačenja ugovora, IDDEEA će nastojati da spor riješi mirnim putem, sporazumno, a ukoliko do sporazuma ne dođe, spor će rješavati nadležni sud u Banjoj Luci.

12. Revizija usklađenosti rada ovjeritelja IDDEEA

Nadležno tijelo za reviziju rada Ovjeritelja IDDEEA je Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine.

Elektronske potvrde koje izdaje Ovjeritelj IDDEEA u skladu su s eIDAS uredbom EU broj 910/2014.

Ovjeritelj IDDEEA posjeduje certifikate ISO/IEC 9001 i ISO/IEC 27001.