

**Политика пружања услуге електронске
идентификације и шеме електронске идентификације
„Шема електронске идентификације високог нивоа
поузданости – еУправа“ („Шема еУправа“)**

Назив шеме електронске идентификације	„Шема електронске идентификације високог нивоа поузданости – еУправа“ (скраћени назив: „Шема еУправа“)
Врста шеме	Електронски сертификат на мобилном уређају
Ниво поузданости	Високи ниво
Назив пружаоца услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије
Интернет адреса на којој се обавља идентификација и аутентикација средством еИД	https://eid.gov.rs/
Верзија документа	1.0
Датум последње измене (ДД/ММ/ГГГГ)	28/06/2021

Садржај

1. Увод и преглед основних претпоставки.....	3
1.1 Увод.....	3
1.2 Основне претпоставке.....	4
2. Појмови који се користе у документу.....	5
3. Назив документа и идентификација.....	6
3.1 Администрација Политике пружања услуге.....	6
3.1.1 Контакт.....	7
4. Правни основ.....	7
5. Учесници.....	7
5.1 Пружалац услуге.....	7
5.2 Регистрациона тела.....	7
5.3 Корисник.....	8
5.4 Поуздајуће стране.....	8
6. Обавезе и одговорности.....	9
6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге.....	9
6.1.1 Администрирање Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности.....	9
6.1.2 Провера идентитета.....	9
6.1.3 Аутентикација корисника.....	10
6.1.4 Вођење евиденције и чување записа.....	10
6.1.5 Организациони услови.....	11
6.1.6 План завршетка рада.....	11
6.1.7 Управљање ризицима и техничке и безбедносне контроле.....	11
6.1.8 Интероперабилност.....	12
6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела.....	12
6.3 Обавезе и одговорности корисника.....	12
6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна.....	13
7. Дозвољена употреба.....	14
8. Поступак издавања средства “Шема еУправа”.....	14
8.1 Издавање параметара.....	15
8.1.1 Шалтерска процедура.....	15
8.1.2 Електронска процедура.....	17
9. Активација средства „Шема еУправа“.....	17
9.1 Суспензија, опозив и поновна активација.....	18
9.1.1 Суспензија.....	18
9.1.2 Опозив.....	19

9.1.3	Поновна активација.....	19
10.	Заштита података о личности.....	19

На основу члана, 13. став 2. Уредбе о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости („Службени гласник РС“, број 60/18) директор Канцеларије за информационе технологије и електронску управу доноси

ПОЛИТИКУ ПРУЖАЊА УСЛУГЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ИДЕНТИФИКАЦИЈЕ И ШЕМЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ИДЕНТИФИКАЦИЈЕ “Шема еУправа”

1. Увод и преглед основних претпоставки

1.1 Увод

Овим документом се дефинише политика пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације под називом „Шема електронске идентификације високог нивоа поузданости – еУправа“ (у даљем тексту: „Шема еУправа“).

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије¹ као служба Владе у чијој је надлежности обављање стручних послова који се односе на пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе, у складу са Законом о електронској управи², надлежна је за електронску идентификацију и аутентикацију корисника услуга еУправе, и дужна да омогући федерацију идентитета.

У оквиру пројекта „Софтверско решење за усклађивање система електронске управе са Законом о електронској управи и Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању“, развијен је Национални портал за електронску идентификацију (у даљем тексту: Портал еИД), доступан на интернет адреси <https://eid.gov.rs/>, као софтверско решење за електронску идентификацију и аутентикацију у циљу коришћења услуга електронске управе.

Успостављање Портала еИД предуслов је за постизање оптималне мере интегрисаности и интероперабилности електронске управе, већу доступност услуга, поузданију идентификацију и аутентикацију и заштиту корисника електронске управе. Његовим успостављањем омогућава се функционалност федерације идентитета односно налога корисника електронске управе, јединствена пријава за коришћење услуга и јединствено одјављивање са свих софтверских решења и услуга доступних на основу аутентикације на Порталу еИД.

Идентификација и аутентикација корисника електронске управе путем Портала еИД обавља се коришћењем средстава електронске идентификације издатих у оквиру регистрованих шема електронске идентификације основног, средњег (значајног) и високог нивоа поузданости.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије оперативно управља Порталом еИД и пружалац је услуге

¹ Уредба о Канцеларији за информационе технологије и електронску управу, „Службени гласник РС“ број 73/17, 8/19)

² Закон о електронској управи, „Службени гласник РС“, број 27/2018

електронске идентификације и аутентикације путем Портала еИД и издавалац средстава електронске идентификације у оквиру регистрованих шема:

- (1) „Мој еИД“, врсте корисничко име и лозинка, основног нивоа поузданости, и
- (2) „Шема електронске идентификације високог нивоа поузданости – еУправа“ („Шема еУправа“), врсте електронски сертификат на мобилном уређају, високог нивоа поузданости.

Шеме „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ су уписане у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације које води надлежни орган, дана ДД/ММ/ГГГГ године.

1.2 Основне претпоставке

Средство електронске идентификације „Шема еУправа“ се издаје на захтев физичким лицима са навршених 16 година, држављанима Републике Србије и страним држављанима са дозволом за стално настањење, у складу са поступком издавања који је описан у овом документу и Практичним правилима.

Средство „Шема еУправа“ је нематеријално средство које се састоји од адресе електронске поште корисника која представља његово корисничко име („ИД корисника“) и апликације ConsentID која по инсталацији и уносу параметара за активацију смешта електронски сертификат у мобилни уређај корисника и која је заштићена личним идентификационим бројем (PIN).

„Шема еУправа“ садржи два елемента (фактора) аутентикације различитих категорија, односно електронски сертификат на мобилном уређају корисника („нешто што лице поседује“), и лични идентификациони број (PIN) познат искључиво кориснику („нешто што лице зна“).

„Шема еУправа“ је високог нивоа поузданости, што значи да обезбеђује високо поверење у идентитет којим се лице представља и да користи средства и процедуре чија је сврха да смање ризик злоупотребе односно неистинитог представљања.

Поступак издавања средства „Шема еУправа“ састоји се од процедуре провере идентитета лица, регистрације, и одобрења (издавања параметара за активацију), након чега активацију средства „Шема еУправа“ врши сам корисник.

Имаоцима квалификованих сертификата за електронски потпис (КЕС) издавалаца уписаних у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, као имаоцима средстава електронске идентификације високог нивоа поузданости, омогућено да на основу аутентикације извршене средством високог нивоа поузданости, у било ком тренутку путем свог корисничког налога на Порталу еИД издају себи параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

Средство „Шема еУправа“ везује се за јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), тако да једно лице може бити корисник само једног средства „Шема еУправа“. Електронски сертификат може бити смештен само на једном мобилном уређају.

Пружање услуге електронске идентификације и шеме „Шема еУправа“ је бесплатно, односно обавља се без накнаде.

Поступак електронске идентификације и аутентикације средством „Шема еУправа“ може бити покренут искључиво на захтев корисника.

На основу аутентикације средством “Шема еУправа” корисник може приступати софтверским решењима и услугама пружалаца услуга електронске управе (у даљем тексту: поуздајуће стране), и користити услуге електронске управе у Републици Србији које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости путем Портала еИД.

2. Појмови који се користе у документу

Поједини појмови који се користе у овом документу имају следеће значење:

- **Електронска идентификација је поступак коришћења личних идентификационих података** у електронском облику који једнозначно одређују физичко лице.
- **Шема електронске идентификације “Шема еУправа”** је систем издавања средства електронске идентификације врсте електронски сертификат на мобилном уређају.
- **Услуга електронске идентификације** је услуга која омогућава коришћење шеме “Шема еУправа” у циљу приступа услугама и функционалностима електронске управе при чему се у оквиру те услуге пружају гаранције да идентификациони подаци из средства електронске идентификације “Шема еУправа” одговарају лицу коме је средство издато.
- **Национални портал за електронску идентификацију** (Портал еИД) је софтверско решење за централну електронску идентификацију и аутентикацију корисника у циљу коришћења услуга и функционалности електронске управе доступних на софтверским решењима поуздајућих страна. Портал еИД је доступан на интернет адреси www.eid.gov.rs.
- **Аутентикација** је процес провере идентитета лица који се обавља путем Портала еИД.
- **Средство електронске идентификације** је материјално или нематеријално средство које садржи идентификационе податке и којим се доказује идентитет приликом аутентикације.
- **Средство електронске идентификације “Мој еИД”** је нематеријално средство електронске идентификације основног нивоа поузданости, врсте корисничко име и лозинка, чији је издавалац Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.
- **Средство електронске идентификације „Шема електронске идентификације високог нивоа поузданости – еУправа“ („Шема еУправа“)** је средство електронске идентификације високог нивоа поузданости, врсте електронски сертификат на мобилном уређају, чији је издавалац Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.
- **Квалификовани сертификат за електронски потпис (квалификовани електронски сертификат, КЕС)** чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, и који садржи јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС), сматра се средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.

- **Јединствена пријава** (енг. *Single Sign-On*) подразумева да је на основу пријаве (аутентикације) извршене путем Портала еИД, аутентикованом кориснику омогућен приступ и коришћење услуга и функционалности електронске управе које су доступне на основу аутентикације средством истог нивоа поузданости на свим софтверским решењима поуздајућих страна.
- **Јединствена одјава** (енг. *Single Sign-Off*) подразумева да се корисник одјавом која је обављена на Порталу еИД или на софтверском решењу ма које поуздајуће стране, уједно одјављује са Портала еИД и софтверских решења свих поуздајућих страна.

3. Назив документа и идентификација

Овим документом се дефинише Политика пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа” (Политика пружања услуге).

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је уписана у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације, и одговорна је за публикацију политике пружања услуге и свих практичних правила у циљу подршке пружању услуге електронске идентификације и издавању средства “Шема еУправа”. Политика пружања услуге, и Практична правила представљају одговарајућу политику и практична правила која се примењују при пружању услуге електронске идентификације и шеме “Шема еУправа”.

Пружалац услуге утврђује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа” (у даљем тексту: Општи услови). Општи услови се уграђују у документа:

1. Политика пружања услуге, овај документ;
2. Практична правила.

Општи услови, Политика пружања услуге и Практична правила су јавни документи.

Овим документом дефинише се предмет рада пружаоца услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа”, обавезе и одговорности учесника, процедурални, технички, организациони и безбедносни захтеви, а Практична правила дефинишу оперативне процедуре при издавању и управљању средствима електронске идентификације у оквиру шеме “Шема еУправа”.

3.1 Администрација Политике пружања услуге

Пружалац услуге одговоран је за периодичан преглед и ажурирање Политике пружања услуге, као и ванредне промене одговарајућих одредби које проистичу из евентуалних промена у законској регулативи или техничким карактеристикама средства електронске идентификације “Шема еУправа”.

Документ Политика пружања услуге се редовно периодично прегледа и по потреби ажурира. Интерном процедуром се дефинише период прегледа, а који не може бити ређи од једном у току календарске године.

Према датој интерној процедури, документ Политика пружања услуге се може ажурирати и чешће него једном годишње уколико се за то стекну услови. Такви услови се односе, између осталог, и на ванредне промене у законској регулативи.

3.1.1 Контакт

Контакт подаци пружаоца услуге за документ Политика пружања услуге: kancelarija@ite.gov.rs.

4. Правни основ

Пружање услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације "Шема еУправа" усклађено је са:

- *Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању*³,
- *Уредбом о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости*⁴,
- *Правилником о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације*⁵
- *Законом о електронској управи, и*
- *Законом о заштити података о личности*⁶.

5. Учесници

5.1 Пружалац услуге

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, као тело уписано у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације у Републици Србији, регистровани је пружалац услуге електронске идентификације и шеме "Шема еУправа".

Пружалац услуге обезбеђује техничке и безбедносне услове и успоставља хијерархијску и организациону структуру за безбедно и континуирано пружање услуге.

Пружалац услуге пружа комплетну услугу електронске идентификације шеме "Шема еУправа", која укључује следеће сервисе:

- (1) Регистрација и провера идентитета**
- (2) Управљање средством електронске идентификације**
 - Издавање, дистрибуција и активација
 - Суспензија, опозив и поновна активација
- (3) Аутентикација**
- (4) Прослеђивање података о аутентикованом кориснику поуздајућој страни.**

5.2 Регистрациона тела

Пружалац услуге омогућава да се услуга издавања средства "Шема еУправа" реализује електронским путем, на основу аутентикације на Порталу еИД

³ Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, „Службени гласник РС“, број 94/2017

⁴ Уредба о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости, „Службени гласник РС“, број 60/2018

⁵ Правилник о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације "Службени гласник РС", број 67/2018

⁶ Закон о заштити података о личности, „Службени гласник РС“, број 87/2018

квалификованим електронским сертификатом (**електронска процедура**), као и неелектронским путем (**шалтерска процедура**).

Шалтерска процедура подразумева физичку идентификацију, регистрацију и одобравање захтева од стране овлашћеног лица на шалтерима пошта и локалних пореских администрација (у даљем тексту: регистрациона тела).

Списак локација регистрационих тела на којима је могуће поднети захтев за издавање средства “Шема еУправа” у шалтерској процедури, доступан је на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

Регистрациона тела могу обављати следеће послове у поступку издавања средства “Шема еУправа”:

- Упознавање са Општим условима и Политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности,
- Провера идентитета подносилаца захтева,
- Регистрација корисника коришћењем наменске апликације,
- Одобравање захтева за издавање средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, којим се иницира процес верификације адресе електронске поште (корисничко име односно „ИД корисника“) и генерисање привремене лозинке,
- Издавање параметара за активацију средства „Шема еУправа“.

Регистрациона тела делују у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге. Не постоји ограничење броја регистрационих тела која могу бити укључена у пружање услуге електронске идентификације и шеме “Шема еУправа”.

5.3 Корисник

Корисник средства електронске идентификације “Шема еУправа” (у даљем тексту: корисник), је физичко лице са навршених 16 година, држављанин Републике Србије или странац коме је одобрено стално настањење у Републици Србији, коме је по успешној реализацији поступка за издавање средства “Шема еУправа” омогућено да користи “Шема еУправа” врсте електронски сертификат на мобилном уређају за приступ системима, услугама и функционалностима електронске управе које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.

5.4 Поуздајуће стране

Поуздајуће стране су пружаоци услуга електронске управе који на основу скупа података о идентиту и нивоу поузданости аутентикације лица који добијају од Портала еИД пружају услугу електронске управе кориснику.

Портал еИД прослеђује софтверским решењима поуздајућих страна скуп података о аутентикованом кориснику, и то: име, презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС), адресу електронске поште, као и информацију о нивоу поузданости средства којим је извршена аутентикација.

Поуздајуће стране саме утврђују захтевани ниво поузданости средства електронске идентификације којим је потребно извршити аутентикацију за сваку од услуга које пружају, односно саме одређују које од услуга из њихове надлежности ће корисницима бити доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.

6. Обавезе и одговорности

6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге

6.1.1 Администрирање Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности

Пружалац услуге усваја и примењује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа” (Општи услови), Политику пружања услуге и Практична правила, у складу са прописима и домаћим и међународним стандардима у области електронске идентификације, као и Политику приватности у складу са прописима Републике Србије.

Опште услове, Политику пружања услуге, Практична правила и Политику приватности, пружалац услуге објављује на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs/>), Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>) и веб презентацији пружаоца услуге (<https://ite.gov.rs/>).

Пружалац услуге у поступку издавања средства електронске идентификације “Шема еУправа”, осигурава да подносилац захтева буде упознат са Општим условима, у којима су дефинисани услови коришћења услуге, начин употребе средства, прописи и правила која се односе на коришћење услуге, сва ограничења, информације о нивоу поузданости шеме “Шема еУправа”, информације о ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања и мерама које корисник треба да предузме ради безбедног коришћења средства “Шема еУправа”, као и информације о евентуалним накнадама за коришћење услуге.

Пружалац услуге упознаје подносиоца захтева са Политиком приватности и прибавља сагласност корисника за обраду података о личности, и у свему поступа сагласно закону којим се уређује заштита података о личности.

Пружалац услуге има право једностране измене Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности, али успоставља политике и поступке како би осигурао да корисник буде правовремено и поуздано информисан о променама Општих услова и Политике заштите приватности. Обавештење о измени се објављује на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs/>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

Пружалац услуге одговоран је за периодичан преглед и ажурирање, као и ванредне промене одговарајућих одредби које проистичу из евентуалних промена у законској регулативи или техничким карактеристикама средства електронске идентификације “Шема еУправа”.

6.1.2 Провера идентитета

У поступку издавања средства електронске идентификације “Шема еУправа” пружалац услуге установљава тачност и целовитост података лица коме се средство “Шема еУправа” издаје на један од следећих начина:

- (1) На шалтеру регистрационог тела, на основу физичке идентификације подносиоца захтева и увида у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, уз додатну проверу валидности документа увидом у базу биометријских докумената односно провером документа странца код његовог издаваоца службеним путем (**шалтерска процедура**). Лична карта, лична карта странца и путна исправа на основу које се обавља провера идентитета морају бити издати од стране надлежног тела Републике Србије;

- (2) Електронским путем, на Порталу еИД, на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим електронским сертификатом чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованог сертификата за електронски потпис (КЕС), под условом да сертификат садржи ЈМБГ или ЕБС лица. Имаоцима КЕС-а се омогућава да на Порталу еИД самостално издају себи параметре за активацију средства „Шема еУправа“ (**електронска процедура - издавање параметара путем корисничког налога**).

6.1.3 Аутентикација корисника

Шема еУправа“ садржи два елемента (фактора) аутентикације односно лични идентификациони број (PIN) познат искључиво кориснику („нешто што лице зна“) и апликацију ConsentID и електронски сертификат на мобилном уређају корисника („нешто што корисник поседује“).

У сврху аутентикације, корисник приступа Порталу еИД директно, на интернет адреси <https://eid.gov.rs/>, или се преусмерава на Портал еИД са софтверског решења поуздајуће стране, како би извршио пријаву.

Корисник иницира употребу средства електронске идентификације „Шема еУправа“ на Порталу еИД тако што у секцији „Пријава“ бира начин пријаве „Пријава мобилним телефоном високим нивоом поузданости“ и уписује своје корисничко име.

На мобилни уређај корисника на ком је инсталирана апликација ConsentID стиже обавештење (нотификација) да постоји захтев за ауторизацију пријаве. Да би ауторизовао покушај пријаве, корисник мора унети свој лични идентификациони број (PIN), и, евентуално ако је било више истовремених захтева, са листе одабрати захтев за пријаву. Након одабира захтева, корисник кликом на дугме „Ауторизовати“ ауторизује пријаву. Портал за електронску идентификацију извршава пријаву.

Портал еИД користи безбедне механизме аутентикације, и повезаним софтверским решењима прослеђује скуп података о аутентикованом кориснику који обухвата име и презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ) односно евиденцијски број странца (ЕБС), адресу електронске поште, и ниво поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге обезбеђује поуздану проверу средства „Шема еУправа“ и његове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника путем динамичке аутентикације и обезбеђује заштитне контроле за проверу средства „Шема еУправа“ приликом процеса аутентикације како би онемогућио угрожавање механизма аутентикације, као што је откривање фактора аутентикације, неовлашћени приступ, неовлашћено пресретање, и други видови угрожавања.

6.1.4 Вођење евиденције и чување записа

Записи о издатим средствима „Шема еУправа“, и подаци везани за проверу идентитета, чувају се на безбедан начин, најмање 10 година по издавању, за потребу ревизије, истраге у случају кршења безбедности информација и за потребе задржавања података.

Пружалац услуге води евиденцију о коришћењу средства електронске идентификације и чува податке из евиденције за потребе ревизије, истраге у случају кршења безбедности информација и за потребе задржавања података, у складу са законом. Скуп података који се прикупљају може обухватити:

- име,

- презиме,
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,
- место пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни),
- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, укључујући податаке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге евидентира и чува информације о значајним догађајима везаним за свој оперативни рад и безбедносне претпоставке регистроване шеме “Шема еУправа”.

У евиденције које се односе на пружање услуге електронске идентификације и шеме “Шема еУправа” се уграђује поуздана информација о тачном времену из извора референтног времена које је одредило министарство надлежно за послове информационог друштва..

Сви записи се архивирају и чувају на безбедан начин, што подразумева да се обезбеђује заштита од неовлашћеног увида, заштита од модификације и заштита од кварења карактеристика медијума протеклом времена.

6.1.5 Организациони услови

Пружалац услуге обезбеђује адекватан број овлашћених службених лица, ангажованих лица и извођача за примерено обављање услуге, што подразумева послове као што су успостављање, развој и функционисање Портала еИД и подржавајуће инфраструктуре, пријем захтева за издавање средства, провера идентитета и регистрација корисника, опозив, суспензија и поновна активација средства, корисничка подршка, израда упутстава, обуке, вођење евиденције, администрирање Општих услова, Политике пружања услуге и Практичних правила, и др.

Пружалац услуге обезбеђује да су овлашћена лица и извођачи технолошки и професионално компетентни, обучени и квалификовани за послове који се односе на услугу електронске идентификације и шему електронске идентификације “Шема еУправа”.

6.1.6 План завршетка рада

Пружалац услуге има план завршетка рада у случају престанка пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације, којим се обезбеђује обавештавање корисника о престанку пружања услуга и адекватно чување података.

6.1.7 Управљање ризицима и техничке и безбедносне контроле

Пружалац услуге успоставља техничке и безбедносне контроле за управљање ризицима за безбедност услуга електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа” којима се штити поверљивост, целовитост и доступност информација које се обрађују.

Пружалац услуге:

- обезбеђује заштиту електронских комуникационих канала који се употребљавају за размену личних или поверљивих информација од неовлашћеног приступа, неовлашћеног пресретања, неовлашћеног коришћења и других начина угрожавања.

- осигурава континуирану безбедност информација и отпорност система на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности.
- ограничава приступ криптографском материјалу на овлашћена лица и апликације за које се тај приступ изричито захтева, и обезбеђује да се такав материјал никад континуирано не чува у формату обичног некриптованог текста.
- обезбеђује да се медији који садрже личне криптографске или друге поверљиве информације складиште, преносе и уништавају на сигуран начин.
- штити поверљиви криптографски материјал од неовлашћене измене.
- обезбеђује непосредан надзор и заштиту објеката који се употребљавају за пружање услуга, од штете узроковане временским условима, неовлашћеним приступом и другим узроцима који могу утицати на безбедност услуге.
- обезбеђује да у објектима који се користе за пружање услуге приступ подручјима у којима се налазе или се обрађују лични, криптографски или други поверљиви подаци могу имати само овлашћена запослена лица или подизвођачи.

У циљу усклађености услуге са релевантном политиком, пружалац услуге врши периодичне независне интерне или екстерне ревизије којима су обухваћени сви аспекти и процедуре пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације "Шема еУправа".

6.1.8 Интероперабилност

Пружалац услуге електронске идентификације поуздајућим странама омогућава проверу идентитета путем „OAuth“ протокола у складу са стандардом RFC 6749 „The OAuth 2.0 Authorisation Framework“.

6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела

Регистрациона тела се обавезују на:

- (1) упознавање корисника са Општим условима и Политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности;
- (2) обављање провере идентитета подносилаца захтева у складу са процедуром провере идентитета која је описана у Практичним правилима и Полици пружања услуге;
- (3) пријем захтева за издавање средства "Шема еУправа" у складу са Политиком пружања услуге и Практичним правилима;
- (4) издавање параметара за активацију средства „Шема еУправа“ у складу са Практичним правилима;
- (5) обављање свих процедура у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге.

6.3 Обавезе и одговорности корисника

Корисници су у обавези да:

- (1) упознају, разумеју и поштују Опште услове пружања услуге са којима су се сагласили у поступку издавања средства „Шема еУправа“, као и Политику

- пружања услуге и Практична правила која су публикована од стране пружаоца услуге;
- (2) омогуће пружаоцу услуге односно регистрационом телу, да изврши проверу њиховог идентитета;
 - (3) обезбеде тачне и прецизне информације у својој комуникацији са пружаоцем услуге и регистрационим телом;
 - (4) одаберу лични идентификациони број (PIN) који је тешко погодити;
 - (5) се уздрже од нарушавања интегритета средства „Шема еУправа“, нарушавања тајности фактора аутентикације, и произвођења неисправних средстава „Шема еУправа“; Корисник мора чувати тајност фактора аутентикације, осигурати контролу над својом уређајем, апликацијом ConsentID, и личним идентификационим бројем (PIN), и не сме их делити са другим лицима или субјектима;
 - (6) издато средство електронске идентификације „Шема еУправа“ користе само за легалне и ауторизоване сврхе, у складу са Општим условима, Политиком пружања услуге и Практичним правилима;
 - (7) обавесте пружаоца услуге о промени раније достављене информације која се односи на име, презиме, и ЈМБГ или ЕБС;
 - (8) прекину коришћење средства „Шема еУправа“ уколико је било која раније достављена информација о имену, презимену, ЈМБГ-у или ЕБС-у, постала невалидна;
 - (9) користе само једно средство „Шема еУправа“;
 - (10) користе безбедне уређаје и интернет претраживаче за аутентикацију средством;
 - (11) на сваки начин спрече компромитацију, објављивање, и неауторизовано коришћење свог PIN-а и ConsentID-ја на свом уређају;
 - (12) у најкраћем року обавесте пружаоца услуге и затраже суспензију односно опозив средства „Шема еУправа“ у случају догађаја који утиче на интегритет средства, или сумње на могућу злоупотребу или неовлашћену употребу средства „Шема еУправа“
 - (13) обавесте пружаоца услуге уколико коришћењем свог средства „Шема еУправа“ нису у могућности да се аутентичују, односно пријаве на Порталу еИД.

За сваку штету насталу услед губитка, неовлашћене или неправилне употребе средства електронске идентификације „Шема еУправа“, или непоштовања Опшних услова од стране корисника, одговорност сноси корисник.

6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна

Поуздајуће стране дужне су да кориснику аутентикованом путем Портала еИД средством електронске идентификације “Шема еУправа” омогуће приступ и коришћење електронских услуга из њихове надлежности које су доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.

Поуздајуће стране су дужне да се упознају са Политиком пружања услуге и Практичним правилима.

7. Дозвољена употреба

Средство електронске идентификације “Шема еУправа” високог нивоа поузданости врсте електронски сертификат на мобилном уређају се може користити за:

- приступ и уређивање корисничког профила;
- приступ и коришћење електронских услуга поуздајућих страна које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости;
- коришћење Јединственог електронског сандучића;
- учествовање у јавним расправама и другим дискусијама на Порталу еУправа и других доступних функционалности на софтверским решењима поуздајућих страна.

8. Поступак издавања средства “Шема еУправа”

Средство електронске идентификације “Шема еУправа” се издаје на захтев физичким лицима са навршених 16 година, држављанима Републике Србије и страним држављанима са дозволом за стално настањење.

Поступак се може реализовати електронским путем, путем Портала еИД, који је доступан на адреси <https://eid.gov.rs/>, уз коришћење квалификованог електронског сертификата или средства за аутентикацију регистрованог као средство високог нивоа, или на шалтерима регистрационих тела уз обавезно физичко присуство подносиоца захтева. Списак локација регистрационих тела на којима је могуће поднети захтев доступан је на Порталу еИД.

Поступак издавања средства “Шема еУправа” састоји се од процедуре подношења захтева (провера идентитета подносиоца захтева и регистрација), одобрења (издавања параметара за активацију), након чега активацију средства „Шема еУправа“ врши сам корисник.

Да би „Шема еУправа“ био издат, неопходно је да буду испуњени следећи услови:

- Лице је позитивно идентификовано и његов идентитет је потврђен.
- Лице има навршених 16 година и држављанин је Републике Србије или страни држављанин коме је одобрено стално настањење.
- Лице поседује важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу издату од стране надлежног тела Републике Србије, и поднело ју је на увид (у шалтерској процедури), или је аутентиковано квалификованим електронским сертификатом на Порталу еИД (електронска процедура).
- Подаци које је лице навело приликом регистрације су истинити.
- Лице не поседује претходно издато, активно или суспендовано средство “Шема еУправа”.
- Лице је потврдило сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности.

8.1 Издавање параметара

8.1.1 Шалтерска процедура

Параметри за активацију средства „Шема еУправа“ се издају на шалтерима пошта и локалних пореских администрација (регистрациона тела), и поступак издавања подразумева физичко присуство и идентификацију подносиоца захтева од стране овлашћених лица. Списак локација на којима се обавља издавање параметара за активацију средства „Шема еУправа“ доступан је на Порталу еИД на адреси <https://eid.gov.rs/>.

Овлашћено лице регистрационог тела обавештава корисника о Општим условима пружања услуге електронске идентификације и шеме „Шема еУправа“ и Политици приватности и прибавља његову сагласност са Општим условима, Политиком приватности, као и за обраду података о личности.

Средство „Шема еУправа“ се састоји од корисничког имена и електронског сертификата који је заштићен PIN-ом на свом мобилном уређају. Подносилац захтева за издавање „Шема еУправа“ може имати регистровано корисничко име уколико му је претходно издато средство „Мој еИД“ основног нивоа поузданости врсте корисничко име и лозинка, или уколико је претходно обавило регистрацију на Порталу еИД коришћењем квалификованог електронског сертификата.

Услуга издавања средства „Шема еУправа“ у шалтерској процедури, може, у зависности од статуса подносиоца захтева на Порталу еИД подразумевати следеће:

- Лицу које располаже корисничким именом се на шалтеру издају параметри за активацију средства „Шема еУправа“, односно регистрациони код за активацију средства „Шема еУправа“ врсте електронски сертификат на мобилном уређају које користи уз постојеће корисничко име.
- Лицу које не располаже корисничким именом на Порталу еИД, се у шалтерској процедури издаје средство електронске идентификације „Мој еИД“ основног нивоа поузданости врсте корисничко име и лозинка, и параметри за активацију средства „Шема еУправа“ високог нивоа поузданости врсте електронски сертификат на мобилном уређају;
- Лицу које је покренуло процедуру за издавање средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка електронским путем, односно које је обавило регистрацију на Порталу еИД и приложило очитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе издате од стране надлежног тела Републике Србије, и коме је захтев за издавање средства „Мој еИД“ у статусу обраде односно чекања на проверу идентитета од стране овлашћених лица пружаоца услуге, може се на шалтеру истовремено одобрити захтев за добијање оба средства.

8.1.1.1 Издавање параметара регистрованом кориснику Портала еИД

Уколико подносилац захтева за издавање „Шема еУправа“ располаже регистрованим корисничким именом, овлашћено лице физички идентификује подносиоца захтева, врши увид у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и на основу његовог ЈМБГ односно ЕБС-а, претражује његов налог у наменској апликацији.

По успешној реализацији процедуре провере идентитета и одобрења, подносиоцу захтева који располаже регистрованим корисничким именом, овлашћено службено лице штампа и уручује документ који садржи корисничко име (ИД корисника),

регистрациони код односно параметре за активацију средства „Шема еУправа“, и потпис подносиоца захтева.

Моменат издавања параметара за активацију (регистрационог кода), сматра се моментом одобрења захтева за издавање средства „Шема еУправа“.

8.1.1.2 Издавање параметара нерегистрованом кориснику Портала еИД

Уколико подносилац захтева не располаже регистрованим корисничким именом, у шалтерској процедури за издавање средства „Шема еУправа“ му се издаје средство „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, а након тога и параметри за активацију средства „Шема еУправа“.

Овлашћено лице физички идентификује подносиоца захтева, врши увид у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и уноси у наменску апликацију адресу електронске поште коју ће подносилац захтева користити као корисничко име („ИД корисника“), као и ЈМБГ односно ЕБС лица.

На основу ЈМБГ-а односно ЕБС-а се обавља додатна провера података из документа подносиоца захтева у бази биометријских докумената и аутоматски исписују име и презиме и опционо, податак о пребивалишту. Провера личне карте странца у случају да се не ради о биометријском документу се врши провером код надлежног тела Републике Србије.

У моменту одобрења захтева за издавање „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, лицу се додељује аутоматски генерисана привремена лозинка коју ће самостално променити приликом прве пријаве, и на адресу електронске поште шаље порука обавештења. Моменат одобрења сматра се моментом издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Након тога, овлашћено лице покреће процедуру издавања параметара за активацију средства „Шема еУправа“, штампа и уручује подносиоцу захтева документ који садржи корисничко име подносиоца захтева („ИД корисника“), регистрациони код односно параметре за активацију средства „Шема еУправа“, и потпис подносиоца захтева.

Моменат издавања параметара за активацију (регистрационог кода), сматра се моментом одобрења захтева за издавање средства „Шема еУправа“.

8.1.1.3 Издавање параметара лицу које чека на одобрење за издавање средства „Мој еИД“

У случају да је лице које је дошло на шалтер да поднесе захтев за издавање „Шема еУправа“ већ покренуло, електронским путем, процедуру за издавање средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, односно да је обавило регистрацију на Порталу еИД и приложило документ за верификацију свог идентитета, а да му је захтев за издавање средства „Мој еИД“ у статусу обраде односно чекања на проверу идентитета од стране овлашћених лица пружаоца услуге, на шалтеру му се може истовремено одобрити захтев за издавање оба средства.

Уколико је раније поднет захтев за издавање корисничког имена и лозинке уредан, овлашћено лице регистрационог тела одобрава издавање средства „Мој еИД“ и наставља процедуру издавања параметара за активацију средства „Шема еУправа“.

У случају да већ поднети захтев није уредан, овлашћено лице регистрационог тела одбацује раније поднет захтев и одобрава издавање средстава „Мој еИД“ и „Шема

еУправа“ у складу са редовном процедуром која се примењује у случају када подносилац захтева за издавање „Шема еУправа“ нема регистровано корисничко име.

8.1.2 Електронска процедура

Електронска процедура подразумева да лице поступак спроводи електронским путем, на основу аутентикације на Порталу еИД извршене квалификованим електронским сертификатом чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења у Републици Србији за услугу издавања квалификованог сертификата за електронски потпис (КЕС).

8.1.2.1 Регистрација квалификованим електронским сертификатом

Лице себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“ путем свог корисничког налога, што подразумева да се лице претходно мора регистровати на Порталу еИД.

У циљу регистрације, лице приступа Порталу еИД на адреси <https://eid.gov.rs/>, повезује квалификовани електронски сертификат, и у секцији „Регистрација“, одабира начин регистрације.

Кориснику који се региструје квалификованим електронским сертификатом, се у процедури регистрације, име, презиме и јединствени матични број грађана (ЈМБГ) односно евиденцијски број странца (ЕБС), аутоматски читавају са КЕС-а и ималац КЕС-а не може мењати читане податке. Адреса електронске поште, уколико је сертификат садржи, се такође читава са КЕС-а и аутоматски исписује, али ималац КЕС-а може изабрати да користи другу адресу електронске поште и може је променити у току регистрације.

Корисник који се региструје КЕС-ом потврђује сагласност са Општим условима пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације и Политиком приватности, а у случају да је ручно уписивао адресу електронске поште, потребно је и да потврди адресу електронске поште кликом на верификациони линк „Потврди“ који се налази у поруци коју добија са Портала еИД. Верификациони линк је активан четири (4) дана.

Уколико је корисник регистрован коришћењем КЕС-а, уз регистровано корисничко име путем свог корисничког налога себи издао параметре за активацију средства „Шема еУправа“, сматра се да му је активацијом мобилне апликације издато средство „Шема еУправа“.

8.1.2.2 Издавање параметара путем корисничког налога

Корисник након регистрације обављене КЕС-ом не располаже ни фактором аутентикације средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, ни средством „Шема еУправа“ врсте електронски сертификат на мобилном уређају, али може у сваком моменту, путем свог корисничког налога на Порталу еИД, самостално креирати лозинку коју ће користити уз регистровано корисничко име („ИД корисника“) и на тај начин себи омогућити коришћење средства „Мој еИД“, или издати себи параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

9. Активација средства „Шема еУправа“

Активацију средства „Шема еУправа“ врши сам корисник на основу издатих параметара.

За активацију електронског сертификата на мобилном уређају, потребно је да подносилац захтева преузме и инсталира апликацију ConsentID на свој мобилни уређај. Android корисници апликацију преузимају путем Google Play Store-а, а iOS корисници путем App Store-а.

По покретању апликације ConsentID у поље „ИД корисника“ уписује се корисничко име односно адреса електронске поште, а у поље „Регистрациони код“ регистрациони код односно параметри за активацију уручени на шалтеру или издати путем корисничког налога.

Од корисника се тражи унос личног идентификационог броја (PIN) по избору и потврда избора PIN-а узастопним уносом. Унос одабраног PIN-а ће бити неопходан при сваком наредном приступу апликацији ConsentID.

Даље у процесу активације средства „Шема еУправа“ се у безбедном елементу мобилног уређаја генерише пар приватног и јавног криптографског кључа. Приватни кључ никада не напушта безбедни елемент мобилног уређаја где је заштићен од неовлашћеног приступа, а на основу јавног кључа се генерише захтев за издавање електронског сертификата. Захтев се упућује Сертификационом телу које на основу њега и личних података корисника издаје електронски сертификат који се смешта на мобилни уређај, активира се и може се користити даље у процесу аутентикације, што се сматра моментом издавања.

9.1 Суспензија, опозив и поновна активација

Средство електронске идентификације “Шема еУправа” може се суспендовати, као и опозвати.

Пружалац услуге са своје стране предузима све мере у циљу спречавања неовлашћене суспензије, опозива или поновне активације.

9.1.1 Суспензија

Суспензију средства “Шема еУправа” може затражити сам корисник, овлашћено лице пружаоца услуге, орган надлежан за заштиту података, суд, тужилаштва, институције које врше криминалне истраге, или било која поуздајућа страна у случају сумње у идентитет лица или злоупотребу средства (непоштовање Општих услова).

9.1.1.1 Суспензија у случају три узастопна покушаја приступа апликацији ConsentID неисправним PIN-ом

У случају три (3) узастопна покушаја приступа апликацији ConsentID коришћењем неисправног PIN-а, издато средство “Шема еУправа” ће се аутоматски суспендовати и двофакторска аутентикација високог нивоа поузданости корисника на Порталу еИД неће бити могућа.

9.1.1.2 Суспензија у случају непоштовања Општих услова

У случају да се корисник не придржава Општих услова пружања услуге електронске идентификације, пружалац услуге може суспендовати кориснички налог, укључујући и издато средство “Шема еУправа”, на период од 90 дана. У том периоду корисник неће моћи да приступи Порталу еИД ниједним средством електронске идентификације који садржи његов ЈМБГ односно ЕБС, укључујући и “Шема еУправа”.

У случају доказаног грубог непоштовања Општих услова и злоупотребе средства “Шема еУправа” од стране корисника, средство “Шема еУправа” се може суспендовати и на дужи период који одређује пружалац услуге.

9.1.2 Оповив

Корисник може затражити оповив свог средства “Шема еУправа” због сумње на неовлашћену употребу или из других разлога, обавештавањем пружаоца услуге и подношењем захтева за оповив путем контакт форме Портала еИД доступне на интернет адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>. Моменат потврде пријема захтева сматра се моментом оповива средства “Шема еУправа”.

Средство електронске идентификације “Шема еУправа” се може опозвати и на захтев овлашћеног лица пружаоца услуге, органа надлежног за заштиту података, суда, тужилаштва, институције која врши криминалне истраге, или било које поуздајуће стране, у случају сумње у идентитет лица.

Корисник чије је средство “Шема еУправа” опозвано, не може опозвано средство надаље користити за аутентикацију на Порталу еИД.

9.1.3 Поновна активација

9.1.3.1 Поновна активација средства “Шема еУправа” суспендованог због покушаја приступа апликацији неисправним PIN-ом

За поновну активацију средства “Шема еУправа” које је суспендовано због три узастопна покушаја приступа апликацији ConsentID коришћењем неисправног PIN-а, потребно је поднети захтев за поновну активацију путем контакт форме Портала еИД доступне на интернет адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>.

У процедури поновне активације потребно је омогућити поновну проверу идентитета корисника на шалтеру.

9.1.3.2 Поновна активација средства “Шема еУправа” суспендованог због непоштовања Општих услова

Поновна активација средства “Шема еУправа” које је суспендовано услед непоштовања Општих услова пружања услуге електронске идентификације, врши се аутоматски истеком рока суспензије у трајању од 90 дана.

9.1.3.3 Поновна активација опозваног средства “Шема еУправа”

Опозвано средство електронске идентификације није могуће реактивирати, али корисник опозваног средства може у сваком тренутку поново покренути поступак за издавање средства електронске идентификације “Шема еУправа” у складу са процедурама издавања средства “Шема еУправа” које су описане у овом документу.

10. Заштита података о личности

Прикупљање, обрада и коришћење података о личности врши се у складу са Законом о заштити података о личности и у циљу пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације “Шема еУправа”.

Средство “Шема еУправа” се издаје искључиво лицу које је упознато и сагласно са Општим условима пружањем услуге електронске идентификације и шеме “Шема еУправа” и Политиком приватности и које је потврдило своју сагласност за обраду података о личности.

Прихватањем Општих услова и Политике приватности корисник потврђује своју сагласност да пружалац услуге у циљу пружања услуге електронске идентификације кориснику води евиденцију о кориснику и коришћењу средства „Шема еУправа“. Скуп личних података корисника који се прикупљају може обухватити:

- име,
- презиме,
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,
- место пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни)
- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, укључујући податке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге прослеђује скуп података о кориснику поуздајућој страни. Скуп података може обухватити име и презиме, ЈМБГ односно ЕБС, адресу електронске поште, и ниво поузданости средства електронске идентификације којим се корисник аутентиковао на Порталу еИД.

Пружалац услуге гарантује кориснику да ће се његови лични подаци користити у складу са прописима из области заштите података о личности, и да интегритет и поверљивост личних података ни на који начин неће бити угрожени.

Пружаоцу услуге и поуздајућој страни није познат лични идентификациони број (PIN) корисника средства „Шема еУправа“, као ни лозинка средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка. Лозинка и PIN су познати искључиво кориснику.

У смислу одредби из области заштите података о личности, руковалац обраде података о личности и обрађивач је пружалац услуге - Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Немањина 11, 11000 Београд, контакт телефон +381 11 7358-400, адреса електронске поште kancelarija@ite.gov.rs. Контакт подаци службеника за заштиту личних података менаџера обраде су: lzzpol@ite.gov.rs.

Корисник чији су подаци о личности предмет обраде, има право да захтева приступ, исправку, брисање, преносивост и ограничење обраде и да поднесе приговор на обраду личних података који се односе на њега, ако су за то испуњени услови прописани законом из области заштите личних података.

