

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ВЛАДА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ И ЕЛЕКТРОНСКУ
УПРАВУ

**Практична правила 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“ (скраћено: „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 Практичних правила	6
3.1.1	Контакт.....	6
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
6.2	Обавезе и одговорности регистрационих тела	11
6.3	Обавезе и одговорности корисника	12
6.4	Обавезе и одговорности поуздајућих страна	13
7.	Дозвољена употреба.....	13
8.	Провера идентитета	13
9.	Процедура регистрације	14
9.1	Име и презиме	14
9.2	Јединствени матични број грађана (ЈМБГ)	15
9.3	Евиденцијски број странца (ЕБС)	15
9.4	Адреса електронске поште	15
9.5	Место пребивалишта.....	16
10.	Услови и начин издавања средства „Шема еУправа“	16
11.	Активација.....	16
11.1	Лични идентификациони број (PIN).....	17
12.	Обавештавање корисника.....	17
12.1	Обавештење о одобрењу и одбијању захтева	17
12.2	Обавештење о активацији средства „Шема еУправа“	18
13.	Аутентикација	18
14.	Оперативни захтеви у вези са животним циклусом средства „Шема еУправа“ ..	19
14.1	Захтев за издавање средства „Шема еУправа“	19
14.1.1	Ко може да поднесе захтев за издавање средства „Шема еУправа“?.....	19

14.1.2	Процес достављања захтева за издавања средства „Шема еУправа“	19
14.1.3	Обрада захтева за издавање средства „Шема еУправа“	20
14.1.4	Потврђивање или одбијање захтева	20
14.1.5	Трајање обраде захтева	20
14.2	Издавање средства „Шема еУправа“	20
14.2.1	Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средства „Шема еУправа“	20
14.2.2	Обавештење корисника о издатом средству „Шема еУправа“	21
14.3	Обнављање средства „Шема еУправа“	21
14.4	Модификација средства „Шема еУправа“	21
14.5	Суспензија, опозив и поновна активација	22
14.5.1	Суспензија	22
14.5.2	Опозив	22
14.5.3	Поновна активација	23
15.	Администрирање Општих услова, Политике приватности и Практичних правила	23
16.	Вођење евиденције и чување записа	24
17.	Организациони услови	24
18.	Физички приступ	25
19.	План завршетка рада	25
20.	Независне интерне ревизије	25
21.	Безбедност информација	26
22.	Мрежне безбедносне контроле	26
23.	Заштита криптографског материјала	26
24.	Интероперабилност	26
25.	Заштита података о личности	26

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

ПРАКТИЧНА ПРАВИЛА

1. Увод и преглед основних претпоставки

1.1 Увод

Овим документом се дефинишу практична правила 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 управља Порталом еИД и пружалац је услуге 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

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

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

- (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.

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 значајно 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 подношења захтева (провера идентитета подносиоца захтева и регистрација), 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 је да на основу регистрације извршене КЕС-ом, 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 дефинишу Практична правила пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Шема еУправа“ (Практична правила).

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је уписана у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације, и одговорна је за публикацију 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;
2. Практична правила, овај документ.

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

Практична правила описују начин пословања, и пословне и оперативне процедуре које пружалац услуге примењује при издавању и управљању средством електронске идентификације.

3.1 Администрација Практичних правила

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

Документ Практична правила 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 Практична правила 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 Практична правила: 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 квалификованим електронским сертификатом (**електронска процедура**), као и неелектронским путем (**шалтерска процедура**).

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

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 поступају 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

Пружалац услуге је дужан да спроводи све процедуре дефинисане у овим Практичним правилима.

До нивоа специфицираног у одговарајућим поглављима Практичних правила и Политике пружања услуге, пружалац услуге се обавезује да:

- (1) усвоји и примењује Опште услове за пружање услуге, Политику пружања услуга и Практична правила за пружање услуга, у складу са прописима, као и домаћим и међународним стандардима у области електронске идентификације;
- (2) упозна корисника средства са условима коришћења услуге, укључујући сва ограничења њене употребе, као и са евентуалним накнадама за коришћење услуге;
- (3) усвоји политику приватности, у складу са прописима Републике Србије;
- (4) успостави одговарајуће политике и поступке које осигуравају кориснику средства правремено и поуздано информисање о променама услова коришћења услуге, односно политике приватности;
- (5) чува податке о издавању средства „Шема еУправа“, укључујући податке везане за проверу идентитета корисника, најмање десет година по издавању;
- (6) води евиденцију и чува информације о значајним догађајима везаним за свој оперативни рад и безбедносне претпоставке регистроване шеме „Шема еУправа“;
- (7) води евиденцију о коришћењу средства „Шема еУправа“ и чува податке из евиденције уколико је то неопходно за потребе ревизије, истраге у случају кршења безбедности информација и за потребе задржавања података, у складу са законом;
- (8) обезбеди извор тачног времена који је синхронизован са извором референтног времена који одреди министарство надлежно за послове информационог друштва и поуздано уграђује информацију о тачном времену у евиденције тач. (5), (6) и (7) поглавља 6.1 овог документа;
- (9) обезбеди да су његови запослени, ангажована лица и подизвођачи обучени и квалификовани за послове који се односе на услугу електронске идентификације;
- (10) обезбеди адекватан број запослених и ангажованих лица и подизвођача за примерено обављање услуге;
- (11) обезбеди 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;
- (12) обезбеди 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 и ангажована лица или подизвођачи;

- (13) има план завршетка рада у случају престанка пружања услуге, којим се обезбеђује обавештавање корисника о престанку пружања услуга и адекватно чувања података;
- (14) обезбеди да, у циљу усклађености услуге са релевантном политиком, врши периодичне независне интерне или екстерне ревизије којима су обухваћени сви делови који се односе на испоруку услуга;
- (15) подносиоца захтева за издавање средства „Шема еУправа“ упозна са:
 - начином употребе средства „Шема еУправа“;
 - прописима и правилима који се односе на коришћење услуге електронске идентификације;
 - информацијама о нивоу поузданости шеме „Шема еУправа“;
 - ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања;
 - мерама које подносилац захтева треба да предузме ради безбедног коришћења средства „Шема еУправа“;
- (16) прибави прибави сагласност за обраду података о личности;
- (17) у поступку издавања средства „Шема еУправа“ обезбеди да се провера идентитета лица изврши на основу физичке идентификације подносиоца захтева и непосредног увида у важећу личну карту, личну карту странца, путну исправу, или, електронским путем на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости. Лична карта, лична карта странца или путна исправа на основу којих се врши провера идентитета морају бити издати од стране надлежног тела Републике Србије. Средством електронске идентификације високог нивоа поузданости сматра се квалификовани сертификат за електронски потпис чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења у Републици Србији за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис или друго регистровано средство за аутентикацију високог нивоа поузданости. Квалификовани електронски сертификат на основу ког се врши провера идентитета електронским путем мора садржати јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС);
- (18) у поступку издавања средства „Шема еУправа“ са своје стране предузме мере да се осигура испорука само лицу коме је средство намењено, односно кориснику;
- (19) лицу које испуњава услове за издавање средства „Шема еУправа“ достави параметре за активацију средства „Шема еУправа“;
- (20) омогући суспензију и опозив средства, као и да предузме мере у циљу спречавања неовлашћене суспензије, опозива или поновне активације;
- (21) у случају поновног издавања, изврши поновну проверу идентитета;
- (22) издаје средство електронске идентификације које садржи два елемента (фактора) аутентикације различитих категорија, електронски сертификат на мобилном уређају као „нешто што лице поседује“, и лични идентификациони број (PIN), као „нешто што лице зна“;
- (23) издаје средство електронске идентификације које је пројектовано на начин да обезбеђује могућност коришћења средства само кориснику средства, односно да

се може претпоставити да се средство електронске идентификације употребљава само под контролом корисника средства;

- (24) обезбеди поуздану проверу средства „Шема еУправа“ и његове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника путем динамичке аутентикације;
- (25) обезбеди заштитне контроле за проверу средства приликом процеса аутентикације, у циљу онемогућавања угрожавања механизма аутентикације, као што је откривање фактора аутентикације, неовлашћени приступ, неовлашћено пресретање и други начини угрожавања;
- (26) успостави ефикасан систем управљања безбедношћу информација у циљу управљања ризицима који се односи на безбедност информација, у складу са стандардима и начелима за управљање ризицима који се односе на безбедност информација;
- (27) успостави одговарајуће техничке контроле за управљање ризицима за безбедност услуга којима се штити поверљивост, целовитост и доступност информација које се обрађују;
- (28) обезбеди да су електронски комуникациони канали који се употребљавају за размену личних или поверљивих информација заштићени од неовлашћеног приступа, неовлашћеног пресретања, неовлашћеног коришћења и других начина угрожавања;
- (29) ограничи приступ криптографском материјалу на овлашћена лица и апликације за које се тај приступ изричито захтева, као и да обезбеди да се такав материјал никад континуирано не чува у формату обичног некриптованог текста;
- (30) осигура континуирану безбедност информација, као и да обезбеди да је систем отпоран на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности;
- (31) обезбеди да се медији који садрже личне, криптографске или друге поверљиве информације складиште, преносе и уништавају на сигуран начин;
- (32) обезбеди заштиту криптографског материјала од неовлашћене измене;
- (33) поуздајућим странама омогући проверу идентитета путем „OAuth“ протокола у складу са стандардом RFC 6749 „The OAuth 2.0 Authorization Framework“.

6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела

Регистрациона тела се обавезују на:

- (1) упознавање подносилаца захтева 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 аутентикую, односно пријаве на Порталу еИД.

За сваку штету насталу услед губитка, неовлашћене или неправилне употребе средства електронске идентификације „Шема еУправа“, или непоштовања Општих 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. Провера идентитета

Пружалац услуге дефинише и примењује документована практична правила и процедуре у циљу аутентикације идентитета подносилаца захтева у поступку издавања средства електронске идентификације.

Проверу идентитета обавља пружалац услуге, односно регистрационо тело за потребе пружаоца услуге, и у складу са процедуром која је описана у овом документу.

Тачност и целовитост података лица коме се средство „Шема еУправа“ издаје се установљава 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 се региструју квалификованим електронским сертификатом на Порталу еИД и самостално изврше издавање параметара за активацију средства „Шема еУправа“ (**електронска процедура - издавање параметара путем корисничког налога**).

9. Процедура регистрације

Процедура регистрације обавља се електронским путем уз коришћење квалификованог електронског сертификата (електронска процедура), и неелектронским путем (шалтерска процедура).

У процедури регистрације, обавезно се достављају следећи подаци:

- **Име и презиме,**
- **Јединствени матични број грађана (ЈМБГ)** уколико је лице држављанин Републике Србије,
- **Евиденцијски број странца (ЕБС)** уколико је лице страни држављанин,
- **Адреса електронске поште,** која ће представљати корисничко име („ИД корисника“),

Податак о месту пребивалишта подносиоца захтева се доставља опционо, у случају да се подносилац захтева тако определи.

Кориснику који се региструје електронским путем, се у процедури регистрације квалификованим електронским сертификатом (КЕС) име, презиме и ЈМБГ односно ЕБС, аутоматски читавају са КЕС-а и ималац КЕС-а не може мењати очитане податке. Адреса електронске поште, уколико је сертификат садржи, се такође читава са КЕС-а и аутоматски испишује, али ималац КЕС-а може изабрати да користи другу адресу електронске поште и може је променити у току регистрације. Ако КЕС не садржи адресу електронске поште, ималац сертификата је мора сам уписати у току регистрације.

Корисник који изабере да се региструје КЕС-ом након регистрације може у сваком моменту, аутентикован КЕС-ом, путем свог корисничког налога на Порталу еИД, самостално креирати лозинку коју ће користити уз регистровано корисничко име („ИД корисника“), и/или издати себи параметре за активацију средства „Шема еУправа“, и на тај начин себи обезбедити средства „Мој еИД“ и/или „Шема еУправа“.

У шалтерској процедури регистрације се лицу које нема регистровано корисничко име на Порталу еИД издаје и средство „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка. Привремена лозинка се аутоматски генерише у моменту одобравања захтева за издавање средства „Мој еИД“, након чега је корисник сам мења приликом прве пријаве на Порталу еИД.

9.1 Име и презиме

Лично име мора бити реално и подложно верификацији документом који се даје на увид - личном картом, личном картом странца или путном исправом. Документ на основу ког се врши верификација регистрованог имена и презимена корисника мора бити издат од стране надлежног тела Републике Србије.

У процедури регистрације електронским путем на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости (КЕС који садржи ЈМБГ или ЕБС), није потребна додатна верификација личног имена.

Пружалац услуге не издаје средство „Шема еУправа“ анонимним подносиоцима захтева, нити лицима која своје име и презиме не верификују КЕС-ом који садржи ЈМБГ или ЕБС, или личном картом, личном картом странца или путном исправом издатом од стране надлежног тела Републике Србије.

Име и презиме корисника обухваћени су скупом података о идентитету аутентикованог корисника који се прослеђује поуздајућој страни.

9.2 Јединствени матични број грађана (ЈМБГ)

Држављани Републике Србије морају у процедури регистрације доставити свој ЈМБГ.

ЈМБГ представља јединствени идентификатор корисника који је држављанин Републике Србије и користи се при пружању услуге.

Пружалац услуге не издаје средство „Шема еУправа“ лицима која свој ЈМБГ не могу верификовати КЕС-ом, или личном картом или путном исправом издатом од стране надлежног тела Републике Србије.

ЈМБГ је обухваћен скупом података о идентитету аутентикованог корисника који се прослеђује поуздајућој страни.

9.3 Евиденцијски број странца (ЕБС)

Страни држављани којима је одобрено стално настањење у Републици Србији морају у процедури регистрације доставити свој ЕБС.

ЕБС представља јединствени идентификатор корисника који је страни држављанин и користи се при пружању услуге.

Пружалац услуге не издаје средство „Шема еУправа“ лицима која свој ЕБС не могу верификовати КЕС-ом који садржи ЕБС, или личном картом странца издатом од стране надлежног тела Републике Србије.

ЕБС је обухваћен скупом података о идентитету аутентикованог корисника који се прослеђује поуздајућој страни.

9.4 Адреса електронске поште

Адреса електронске поште представља корисничко име корисника средства „Шема еУправа“ („ИД корисника“).

Корисничко име није тајни податак.

Параметри за активацију средства „Шема еУправа“ се издају искључиво лицу које има регистровано корисничко име на Порталу еИД, и фактори аутентикације средства користе се увек уз корисничко име. Лице које нема регистровано корисничко име, у процедури издавања средства „Шема еУправа“ мора извршити регистрацију и верификовати регистровану адресу електронске поште кликом на верификациони линк „Потврди“ који добија у поруци од Портала еИД. На тај начин се верификује да лице заиста има контролу над електронским поштанским сандучићем са чијом је адресом извршио регистрацију и која ће представљати његово корисничко име на Порталу еИД.

Верификациони линк „Потврди“ активан је четири (4) дана по прispећу. Уколико лице не верификује адресу електронске поште у том року, неће моћи накнадно да верификује адресу путем истог линка. Лице коме је линк за верификацију адресе електронске поште истекао ће при првом покушају пријаве регистрованим корисничким именом на Порталу еИД моћи да иницира поновно слање линка за верификацију.

Верификација адресе електронске поште се не врши уколико корисник обавља регистрацију уз коришћење квалификованог електронског сертификата (КЕС), под условом да је адреса електронске поште прочитана са КЕС-а и да је корисник није изменио.

Адреса електронске поште корисника, која је уједно и корисничко име („ИД корисника“), обухваћена је скупом података који се прослеђује поуздајућој страни.

9.5 Место пребивалишта

Податак о пребивалишту подносиоца захтева се уноси опционо, у случају да се подносилац захтева тако определи.

Податак о пребивалишту користи се у сврху статистичке анализе коју периодично обавља пружалац услуге у циљу унапређењу квалитета и доступности услуга које пружају пружалац услуге и поуздајуће стране. При статистичкој обради се податак о пребивалишту користи анонимизовано, без идентификационих података корисника.

Податак о пребивалишту није обухваћен скупом података који се прослеђује поуздајућој страни.

10. Услови и начин издавања средства „Шема еУправа“

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.

У шалтерској процедури, по извршеној обради захтева, овлашћено лице пружаоца услуге или регистрационог тела посредством наменске апликације одобрава издавање средства електронске идентификације подносиоцу захтева и уручује подносиоцу захтева параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

Пружалац услуге и регистрационо тело морају да одбију захтев за издавање средства електронске идентификације у случају да наведени услови нису испуњени.

Лице које процедуру издавања параметара за активацију средства „Шема еУправа“ обавља аутентикован средством електронске идентификације високог нивоа поузданости, уколико испуњава остале услове за издавање средства „Шема еУправа“, не подлеже процедури одобравања од стране пружаоца услуге или регистрационог тела, већ му се издавање средства „Шема еУправа“ омогућава на основу регистрације и аутентикације средством високог нивоа поузданости.

11. Активација

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 средства „Шема еУправа“

11.1 Лични идентификациони број (PIN)

У процедури активације средства „Шема еУправа“ од корисника се по инсталацији и покретању апликације ConsentID тражи, поред корисничког имена и регистрационог кода (параметри за активацију), и унос личног идентификационог броја (PIN) по избору.

Корисник уноси одабрани PIN и потврђује одабир PIN-а узастопним уносом. Унос одабраног PIN-а ће бити неопходан при сваком наредном приступу апликацији ConsentID.

PIN корисника је тајни податак, није познат пружаоцу услуге ни поуздајућој страни и представља фактор аутентикације категорије „нешто што корисник зна“.

PIN корисника ни у ком облику није обухваћен скупом података који се прослеђује поуздајућој страни.

12. Обавештавање корисника

12.1 Обавештење о одобрењу и одбијању захтева

У шалтерској процедури издавања средства „Шема еУправа“ овлашћена лица на лицу места обавештавају корисника о потврђивању или одбијању захтева, и у случају одбијања захтева усмено саопштавају разлог одбијања.

У моменту одобрења захтева, 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.

У електронској процедури за издавање средства „Шема еУправа“, корисник аутентикован квалификованим електронским сертификатом путем свог корисничког налога на Порталу еИД себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“, након чега самостално врши активацију. Сматра се да је у моменту успешне активације средства „Шема еУправа“ упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Шема еУправа“.

12.2 Обавештење о активацији средства „Шема еУправа“

У шалтерској процедури за издавање средства „Шема еУправа“, овлашћено лице подносиоцу захтева уручује параметре за активацију средства „Шема еУправа“, након чега корисник самостално активира средство „Шема еУправа“. Сматра се да је у моменту успешне активације средства „Шема еУправа“ упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Шема еУправа“.

У електронској процедури за издавање средства „Шема еУправа“, корисник аутентикован квалификованим електронским сертификатом путем свог корисничког налога на Порталу еИД себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“, након чега самостално врши активацију. Сматра се да је у моменту успешне активације средства „Шема еУправа“ упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Шема еУправа“.

13. Аутентикација

„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.

14. Оперативни захтеви у вези са животним циклусом средства „Шема еУправа“

14.1 Захтев за издавање средства „Шема еУправа“

14.1.1 Ко може да поднесе захтев за издавање средства „Шема еУправа“?

Захтев за издавање средства електронске идентификације „Шема еУправа“ може поднети физичко лице са навршених 16 година, држављанин Републике Србије и страни држављанин са дозволом за стално настањење, у складу са поступком издавања који је описан у овом документу.

„Шема еУправа“ врсте електронски сертификат на мобилном уређају се може издати искључиво лицу које не располаже средством „Шема еУправа“. У поступку издавања средства „Шема еУправа“, корисничко име („ИД корисника“) 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“.

„Шема еУправа“ се не може издати лицу коме је средство „Шема еУправа“ суспендовано.

„Шема еУправа“ се може поново издати лицу коме је раније издато средство „Шема еУправа“ опозвано.

14.1.2 Процес достављања захтева за издавања средства „Шема еУправа“

У шалтерској процедури издавања средства „Шема еУправа“, захтев се подноси лично, на шалтеру пошта и локалних пореских администрација (регистрациона тела). Списак локација на којима се може поднети захтев за 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.

Подносилац захтева омогућава овлашћеном лицу регистрационог тела да изврши проверу његовог идентитета физичком идентификацијом уз увид у важећу личну карту, личну карта странца или путну исправу, и, уколико не располаже регистрованим корисничким именом на Порталу еИД доставља податке који су потребни за процедуру регистрације - име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, и адресу електронске поште која ће представљати његово корисничко име („ИД корисника“).

Уколико подносилац захтева располаже регистрованим корисничким именом на Порталу еИД, овлашћеном лицу саопштава свој ЈМБГ, односно ЕБС и корисничко име.

У електронској процедури издавања параметара за активацију „Шема еУправа“ која се врши путем корисничког налога на основу регистрације и аутентикације квалификованим електронским сертификатом, корисник самостално себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

14.1.3 Обрада захтева за издавање средства „Шема еУправа“

У шалтерској процедури издавања средства „Шема еУправа“ овлашћена лица регистрационог тела истовремено са подношењем захтева врше и његову обраду, односно проверавају испуњеност услова за издавање средства „Шема еУправа“. Овлашћено службено лице физички идентификује подносиоца захтева, врши увид у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и уноси у наменску апликацију ЈМБГ односно ЕБС лица и адресу електронске поште коју подносилац захтева користи као корисничко име („ИД корисника“). На основу ЈМБГ-а односно ЕБС-а се обавља додатна провера података из документа подносиоца захтева у бази биометријских докумената и, у случају да лице није регистровани корисник Портала еИД, аутоматски исписују подаци за процедуру регистрације, односно име и презиме и опционо, податак о пребивалишту. Провера личне карте странца у случају да се не ради о биометријском документу се врши службеним путем, провером код издаваоца.

У електронској процедури издавања параметара за активацију „Шема еУправа“ која се врши путем корисничког налога на основу регистрације и аутентикације квалификованим електронским сертификатом, корисник самостално себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

14.1.4 Потврђивање или одбијање захтева

У шалтерској процедури издавања средства „Шема еУправа“ овлашћена лица на лицу места обавештавају корисника о потврђивању или одбијању захтева, и у случају одбијања захтева усмено саопштавају разлог одбијања захтева. У моменту одобрења захтева, 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.

14.1.5 Трајање обраде захтева

Комплетна обрада захтева у процедури издавања параметара за активацију средства „Шема еУправа“ врши се истовремено са подношењем захтева.

14.2 Издавање средства „Шема еУправа“

14.2.1 Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средства „Шема еУправа“

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.

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

Подносилац захтева омогућава овлашћеном лицу да изврши проверу његовог идентитета физичком идентификацијом уз увид у важећу личну карту, личну карта странца или путну исправу, и, уколико не располаже регистрованим корисничким именом на Порталу еИД доставља податке који су потребни за процедуру регистрације - име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, и адресу електронске поште која ће представљати његово корисничко име („ИД корисника“).

Уколико подносилац захтева располаже регистрованим корисничким именом на Порталу еИД, овлашћеном лицу саопштава свој ЈМБГ, односно ЕБС, и корисничко име.

У електронској процедури издавања параметара за активацију „Шема еУправа“ која се врши путем корисничког налога на основу регистрације и аутентикације квалификованим електронским сертификатом, корисник самостално себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“.

14.2.2 Обавештење корисника о издатом средству „Шема еУправа“

У шалтерској процедури за издавање средства „Шема еУправа“, овлашћено лице подносиоцу захтева уручује параметре за активацију средства „Шема еУправа“, након чега корисник самостално активира средство „Шема еУправа“. Сматра се да је у моменту успешне активације средства „Шема еУправа“ упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Шема еУправа“.

У електронској процедури за издавање средства „Шема еУправа“, корисник аутентикован квалификованим електронским сертификатом путем свог корисничког налога на Порталу еИД себи издаје параметре за активацију средства „Шема еУправа“, након чега сам врши активацију. Сматра се да је у моменту успешне активације средства „Шема еУправа“ упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Шема еУправа“.

14.3 Обнављање средства „Шема еУправа“

Средство „Шема еУправа“ се издаје на период од три године, и његово обнављање се врши аутоматски.

14.4 Модификација средства „Шема еУправа“

Корисничко име регистровани корисник може самостално изменити путем свог корисничког налога, без контактирања пружаоца услуге.

Уколико корисник промени уређај, параметри за активацију ConsentID апликације се могу поново искористити приликом инсталације ConsentID на новом уређају, али уколико лице не располаже параметрима који су му први пут издати, мора поновити процедуру за издавање параметара.

Лични идентификациони број (PIN) корисник одабира приликом активације и он се не може изменити.

У случају да је дошло до промене неког од следећих података корисника: име, презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ), евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), потребно је да корисник у најкраћем року контактира пружаоца

услуге путем контакт форме доступне на адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>, како би се извршило ажурирање података корисника.

14.5 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.

14.5.1 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).

14.5.1.1 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 аутоматску суспендовати и двофакторска аутентикација корисника на Порталу еИД неће бити могућа.

14.5.1.2 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.

14.5.2 Опозив

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

14.5.3 Поновна активација

14.5.3.1 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.

14.5.3.2 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.

14.5.3.3 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.

15. Администрирање Општих услова, Политике приватности и Практичних правила

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 Опшних 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”.

16. 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 податке 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.

17. 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 Опшних 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“.

Пружалац услуге обезбеђује иницијалну обуку за своје запослене и овлашћена лица у регистрационим телима, као и периодичне обуке у циљу одржавања континуитета и ажурности знања запослених и у случају промене процедура. За потребе обука израђује се документација и ставља на располагање овлашћеним лицима.

Извођачи и овлашћена лица регистрационих тела су субјекти истих процедура и услова поверљивости као и овлашћена лица пружаоца услуге.

18. Физички приступ

Пружалац услуге имплементира одговарајуће механизме физичке контроле у својим просторијама. Просторије пружаоца услуге налазе се на адреси Катићева 14-16, Београд, безбедне су и лоциране у простору који одговара потребама извршења операција високе безбедности. Пружалац услуге 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.

Пружалац 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.

19. План завршетка рада

Пре него што прекине пружање услуге електронске идентификације и шеме „Шема еУправа“, пружалац услуге:

- (1) Обавештава кориснике средства „Шема еУправа“ о намери да престане са пружањем услуге.
- (2) Опозива сва издата средства „Шема еУправа“ и без сагласности корисника.
- (3) Обавештава о опозиву све кориснике опозваних средстава.
- (4) Обезбеђује наставак чувања записа и података које чува у складу са прописима, Политиком пружања услуге и Практичним правилима.
- (5) Уколико је могуће, обезбеђује одговарајуће мере обезбеђења сукцесије у смислу поновног издавања средства истог нивоа поузданости од стране сукцесора који наставља пружање услуге и који поштује исту или битно сличну Политику пружања услуге и Практична правила.

20. Независне интерне ревизије

У циљу усклађености услуге са релевантном политиком, пружалац услуге врши периодичне независне интерне ревизије којима су обухваћени сви аспекти и процедуре пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Шема еУправа“. Независне интерне ревизије се не могу спроводити ређе од једном у току календарске године.

21. Безбедност информација

Пружалац услуге успоставља систем управљања безбедношћу информација у циљу управљања ризицима који се односе на безбедност информација.

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 осигурава континуирану безбедност информација и отпорност система на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности.

22. Мрежне безбедносне контроле

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. Пружалац услуге примењује висок ниво система мрежне безбедности укључујући системе за управљање токовима мрежног саобраћаја (firewall уређаји) и система за превенцију и заштиту од напада.

23. Заштита криптографског материјала

Пружалац услуге ограничава приступ криптографском материјалу на овлашћена лица и апликације за које се тај приступ изричито захтева, штити поверљиви криптографски материјал од неовлашћене измене, и обезбеђује да се такав материјал никад континуирано не чува у формату обичног некриптованог текста.

Пружалац услуге обезбеђује да се медији који садрже личне криптографске или друге поверљиве информације складиште, преносе и уништавају на сигуран начин.

24. 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“.

25. 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, 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.