

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу

ПОЛИТИКА И ПРАКТИЧНА ПРАВИЛА
пружања услуге квалификоване електронске
доставе
ITE QERDS PPS

Policy and Practice Statement

Напомена: Овај документ садржи и дефиницију општих услова и релевантних политика, укључујући и политику информационе безбедности и заштите података о личности

Садржај

Историја измена	3
1. О документу	4
1.1 Обухват	4
1.2 Ниво специфичности	4
1.3 Намена	5
1.4 Усаглашеност	5
1.5 Идентификациони број (енгл. Object Identifier - OID).....	5
1.6 Периодични прегледи и ажурирање	5
1.7 Контакт.....	5
1.8 Одобрење.....	5
2. Референце	5
2.1 Правни оквир.....	5
2.2 Технички стандарди.....	6
3. Дефиниције и акроними	7
3.1 Дефиниције	7
3.2 Акроними	8
4. Основни концепти	8
4.1 Услуга квалификоване електронске доставе	8
4.2 Пружалац услуге	8
4.3 Корисник	9
4.4 Треће стране	9
4.5 Уграђене услуге електронске идентификације и квалификоване услуге од поверења	9
5. Обавезе и одговорност	11
5.1 Обавезе и одговорност пружаоца услуге	11
5.1.1 Ограничење одговорности	12
5.2 Обавезе и одговорност корисника	12
6. Правила оперативног рада ITE QERDS	14
6.1 Регистрација корисника	14
6.1.1 Подношење захтева	14
6.1.2 Провера података о идентитету и овлашћењу подносиоца захтева	14
6.1.3 Провера података о кориснику.....	14
6.1.4 Информисање о општим условима	14
6.2 Сандуче корисника и налог овлашћеног лица.....	14
6.3 Овлашћена лица	15
6.3.1 Додела права приступа	15
6.3.2 Опозив	16
6.4 Животни циклус сандучета.....	16
6.4.1 Креирање сандучета.....	16
6.4.2 Активација	16
6.4.3 Деактивација	16
6.4.4 Брисање	16
6.5 Регистар корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица	16
6.6 Аутентикација.....	17
6.7 Електронска порука.....	17
6.7.1 Креирање поруке	17
6.8 Статуси поруке, потврде о пријему и достави и употреба квалификованог електронског временског жига и квалификованог електронског печата	18
6.8.1 Потврда о пријему	18
6.8.2 Потврда о достави	18
6.9 Провера аутентичности поруке	19
6.10 Брисање поруке	19
7. Политика информационе безбедности	19
8. Људски ресурси	20
9. Коришћење сигурних уређаја и производа	20
10. Контрола приступа	20
11. Заштита криптографског материјала	20

12.	Физичка контрола	21
13.	Набавка, развој и одржавање система	21
14.	Управљање инцидентима	21
15.	Континуитет пружања услуге	21
16.	Мрежне безбедносне контроле	21
17.	Чување релевантних информација.....	21
18.	План завршетка рада.....	22
18.1	Завршетак рада.....	22
18.2	Сукцесија	22
18.3	Практични кораци.....	22
18.4	Чување записа	22
19.	Политика заштите података о личности.....	23
20.	Интероперабилност	23
21.	Усаглашеност.....	23

Историја измена

Верзија	Датум (ДД.ММ.ГГГГ.)	Статус	Одобрење	Коментари
1.0	15.03.2022.	Активан	Одобрен	Креирана иницијална верзија документа

На основу члана 4. [Уредбе о ближим условима за пружање квалификованих услуга од поверења](#) („Службени гласник РС“, број 37/18) и члана 4. Правилника о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке („Службени гласник РС“, број 99/20 и 74/21) директор Канцеларије за информационе технологије и електронску управу доноси

ПОЛИТИКУ И ПРАКТИЧНА ПРАВИЛА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ КВАЛИФИКОВАНЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ДОСТАВЕ

Увод

У оквиру пројекта „Успостављање специјализоване платформе за сигурну размену званичних електронских докумената између органа“ Канцеларија за информационе технологије и електронску управу (у даљем тексту: Канцеларија) успоставила је инфраструктуру за пружање услуге квалификоване електронске доставе.

Услуга подржава електронску размену података између аутентикованих корисника уз пуну сигурност, веродостојност и интегритет, како података и докумената који се размењују, тако и кључних догађаја. Услуга подразумева строге процедуре аутентикације корисника средством издатим у оквиру шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, поуздано праћење статуса и непорециву евиденцију о свим догађајима и операцијама у систему применом савремених криптографских технологија.

Пројекат специјализоване платформе предвиђа интеграцију са националним системом електронске писарнице, повезивање са системима других пружалаца услуге квалификоване електронске доставе и успостављање сервиса за проверу података о адресама корисника на начин који ће омогућити интероперабилност националног система квалификоване електронске доставе и подржати званичну размену порука и докумената у електронском облику између органа, грађана и привреде.

Канцеларија пружа услугу квалификоване електронске доставе у складу са прописима и релевантним међународним стандардима.

Пружање услуге квалификоване електронске доставе која је предмет овог документа је бесплатно, односно обавља се без накнаде.

Канцеларија је уписана у Регистар пружалаца услуга од поверења за услугу квалификоване електронске доставе од 01.07.2022.

1. О документу

1.1 Обухват

Овај документ описује политику и практична правила пружања услуге квалификоване електронске доставе ITE QERDS, односно дефинише захтеве које треба да испуњава услуга, и описује оперативне процедуре које пружалац услуге спроводи како би испунио дефинисане техничке, организационе и процедуралне захтеве.

У овом документу наведени су и општи услови пружања услуге као неизоставан део дефинисане политике и практичних правила пружања услуге, као и политике информационе безбедности и заштите података о личности.

1.2 Ниво специфичности

Политика и практична правила пружања услуге квалификоване електронске доставе садрже опис основних правила и поступака пружаоца услуге, док је детаљан опис правила и поступака рада

и заштите система наведен у додатним документима која чине интерна правила и представљају пословну тајну.

1.3 Намена

Документ је намењен корисницима и трећим странама, а доступан је свим заинтересованим странама и јавности. Објављује се на веб презентацији пружаоца услуге, на адреси <https://ite.gov.rs/>.

1.4 Усаглашеност

Структура и садржај документа су усклађени са [Правилником о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке](#) („Службени гласник РС“, бр. 99/20 и 74/21), стандардом [ETSI EN 319 521](#) - „Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers“ и другим прописима и стандардима на које се у наведеним документима директно или индиректно упућује.

1.5 Идентификациони број (енгл. Object Identifier - OID)

(Број)

1.6 Периодични прегледи и ажурирање

Канцеларија је одговорна за периодичан преглед и ажурирање овог документа, као и ванредан преглед и ажурирање у случају измене релевантних прописа, стандарда, процедура, и/или у случају техничких модификација платформе или промена које се односе на коришћену инфраструктуру и сервисе, а који су од значаја за политику и практична правила дефинисана у овом документу.

Интерном процедуром се дефинише учесталост редовних прегледа, с тим да се редовни прегледи не смеју спроводити ређе од једном у току календарске године.

1.7 Контакт

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу
Београд, Немањина 11, 11000 Београд

тел: +381 11 7358-400

kancelarija@ite.gov.rs

Контакт форма је доступна на: <https://www.ite.gov.rs/kontakt/1837>.

1.8 Одобрење

Овај документ је одобрен од стране директора Канцеларије.

2. Референце

2.1 Правни оквир

Услуга квалификоване електронске доставе која је предмет овог документа пружа се на начин који обезбеђује примену следећих прописа:

- **Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању** („Службени гласник РС“, бр. 94/17 и 52/21);
- **Уредбе о ближим условима за пружање квалификованих услуга од поверења** („Службени гласник РС“, бр. 37/18);

- Правилника о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке („Службени гласник РС”, бр. 99/20 и 74/21);
- Правилника о садржају и начину вођења Регистра квалификованих услуга од поверења („Службени гласник РС”, број 31/18);
- Закона о електронској управи („Службени гласник РС”, број 27/18) и подзаконских аката донетих на основу наведеног закона;
- Уредбе о посебним мерама заштите тајних података у информационо-телекомуникационим системима (“Службени гласник РС”, број. 53/11);
- Уредбе о ближем уређењу мера заштите информационо-комуникационих система од посебног значаја („Службени гласник РС”, број 94/16);
- Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС”, бр. 18/16 и 95/18 – аутентично тумачење);
- Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе (“Службени гласник РС” бр. 21/20), примењује се од 01.02.2022. године.

2.2 Технички стандарди

Услуга квалификоване електронске доставе пружа се сагласно захтевима следећих стандарда:

- 1) **ETSI EN 319 401** – „General Policy requirements for Trust Service Providers”;
- 2) **ETSI EN 319 521** – „Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers” (у даљем тексту: EN 319 521);
- 3) **ETSI EN 319 522** – „Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services” (у даљем тексту: EN 319 522), укључујући:
 - (1) Part 1: Framework and Architecture,
 - (2) Part 2: Semantic Contents,
 - (3) Part 3: Formats,
 - (4) Part 4: Bindings:
 - 319 522-4-1: message delivery binding,
 - 319 522-4-2: evidence and identification binding,
 - 319 522-4-3: capability/requirements binding;
- 4) **ETSI EN 119 524-1** – „Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Testing Conformance and Interoperability of Electronic Registered Delivery Services; Part 1: Testing conformance”;
- 5) **ETSI EN 119 524-2** – „Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Testing Conformance and Interoperability of Electronic Registered Delivery Services; Part 2: Test suites for interoperability testing of Electronic Registered Delivery Service Providers”;

Пружање услуге усклађено је и са захтевима из других стандарда на које наведени стандарди директно и индиректно упућују, као и сагласно другим стандардима, документима и препорукама које се односе на пружање квалификованих услуга од поверења, а који су утврђени прописима донетим на основу Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању.

3. Дефиниције и акроними

3.1 Дефиниције

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

- **орган** је државни орган и организација, орган и организација покрајинске аутономије и орган и организација јединица локалне самоуправе, установа, јавно предузеће, посебан орган преко којег се остварује регулаторна функција и правно и физичко лице којем је поверено јавно овлашћење;
- **услуга електронске доставе** (енгл. Electronic Registered Delivery Service, скраћено ERDS) је услуга преноса података електронским путем у оквиру које пружалац услуге обезбеђује доказе о поступању са пренесеним подацима, укључујући доказ слања односно достављања података, чиме се пренесени подаци штите од ризика губитка, крађе, оштећења односно било којих неовлашћених промена;
- **услуга квалификоване електронске доставе** (енгл. Qualified Electronic Registered Delivery Service, скраћено QERDS), је услуга електронске доставе која испуњава захтеве утврђене прописима Републике Србије за квалификовану услугу;
- **пружалац услуге квалификоване електронске доставе** (енгл. Qualified Electronic Registered Delivery Service Provider, скраћено QERDSP) је пружалац услуге од поверења који пружа услугу квалификоване електронске доставе;
- **корисник** (енгл. Subscriber) је орган са којим је пружалац услуге успоставио уговорни однос којим су дефинисана међусобна права и обавезе;
- **прималац** (енгл. Recipient) је регистровани корисник коме су у оквиру услуге која је предмет овог документа упућени подаци;
- **пошиљалац** (енгл. Sender), је регистровани корисник који у оквиру услуге која је предмет овог документа шаље податке примаоцу;
- **овлашћено лице** је: (1) одговорно лице односно правни заступник, као лице овлашћено да у име корисника поднесе захтев за регистрацију за коришћење услуге, (2) лице које корисник овласти да за његове потребе приступа услузи и користи услугу, односно управља функционалностима услуге;
- **електронски документ** је скуп података састављен од слова, бројева, симбола, графичких, звучних и видео материјала, у електронском облику;
- **електронски временски жиг** је званично време придружено подацима у електронском облику којим се потврђује да су ти подаци постојали у том временском тренутку;
- **квалификовани електронски временски жиг** је електронски временски жиг који испуњава услове прописане законом којим се уређују услуге од поверења у електронском облику за квалификовани електронски временски жиг и који је издат од стране пружаоца квалификоване услуге од поверења у складу са наведеним законом;
- **квалификовани електронски печат** је електронски печат који испуњава услове прописане законом којим се уређују услуге од поверења у електронском облику за квалификовани електронски печат и који је издат од стране пружаоца квалификоване услуге од поверења у складу са наведеним законом;
- **идентификациони подаци** су скуп података на основу којих је могуће једнозначно утврдити идентитет корисника;
- **електронска идентификација** је поступак коришћења личних идентификационих података у електронском облику који једнозначно одређују корисника;
- **аутентикација** је процес провере идентитета корисника, укључујући проверу интегритета и порекла података за које се претпоставља да их је тај корисник створио, односно послао.
- **средство електронске идентификације** је материјално односно нематеријално средство које садржи идентификационе податке и којим се доказује идентитет приликом аутентикације;

- **услуга електронске идентификације** је услуга која омогућава коришћење одређене шеме електронске идентификације у електронским трансакцијама при чему се у оквиру услуге пружају гаранције да идентификациони подаци из средства електронске идентификације одговарају кориснику коме је средство издато;
- **шема електронске идентификације** је систем издавања средства електронске идентификације кориснику;
- **Портал еИД** - портал за електронску идентификацију, односно софтверско решење за централну електронску идентификацију и аутентикацију у циљу коришћења услуга и функционалности електронске управе. Портал еИД је доступан на интернет адреси www.eid.gov.rs.

3.2 Акроними

Поједини акроними који се користе у документу имају следеће значење:

TSP (енгл. Trust Service Provider) - пружалац услуге од поверења;

ERDS (енгл. Electronic Registered Delivery Service - услуга електронске доставе;

QERDS (енгл. Qualified Electronic Registered Delivery Service) - услуга квалификоване електронске доставе;

QERDSP (енгл. Qualified Electronic Registered Delivery Service Provider) - пружалац услуге квалификоване електронске доставе;

ITE QERDS - инфраструктура за пружање услуге квалификоване електронске доставе коју је успоставила и којом управља Канцеларија;

ASiC (енгл. Associated Signature Container) - датотека са подацима која садржи метаподатке и прилоге поруке, као и податке везане за проверу интегритета и доказе о садржају – електронски временски жиг и електронски печат;

TSA (енгл. Time-Stamping Authority) - пружалац услуга од поверења регистрован за издавање квалификованих електронских временских жигова;

RS-GOV TSA - инфраструктура за издавање временских жигова за потребе органа којом управља Канцеларија као пружалац услуга од поверења уписан у регистар који води надлежни орган. Пружалац услуге и корисници услуге квалификоване електронске доставе која је предмет овог документа се поуздају у квалификовани временски жиг који издаје RS-GOV TSA.

CA (енгл. Certification Authority) - сертификационо тело.

4. Основни концепти

4.1 Услуга квалификоване електронске доставе

Услуга електронске доставе је услуга преноса података електронским путем у оквиру које пружалац услуге обезбеђује доказе о поступању са пренесеним подацима, укључујући доказ пријема односно достављања података, чиме се пренесени подаци штите од ризика губитка, крађе, оштећења односно било којих неовлашћених измена. Услуга квалификоване електронске доставе је услуга електронске доставе која испуњава захтеве утврђене прописима за квалификовану услугу од поверења.

4.2 Пружалац услуге

Канцеларија је пружалац услуге квалификоване електронске доставе уписан у одговарајући регистар од 01.07.2022.године.

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

4.3 Корисник

Корисници услуге квалификоване електронске доставе ITE QERDS су органи у складу са дефиницијом датом у поглављу 3. овог документа.

Да би орган постао корисник услуге, неопходно је да претходно са пружаоцем услуге успостави уговорни однос којим се дефинишу међусобна права и обавезе, као и да се сагласи са општим условима пружања услуге и пружаоцу услуге достави податке потребне за регистрацију односно доделу сандучета и отварање налога овлашћених лица .

Сваки регистровани корисник услуге се може наћи у улози примаоца у једној, и у улози пошиљаоца у другој трансакцији квалификоване електронске доставе ITE QERDS. Канцеларија, која је пружалац услуге квалификоване електронске доставе, уједно је регистровани корисник услуге, и у својству корисника услуге обавља пријем и доставу података посредством ITE QERDS.

4.4 Треће стране

Појам „трећа страна“ подразумева поуздајућу страну односно физичко или правно лице које се поузда у услугу квалификоване електронске доставе ITE QERDS, као и друга заинтересована физичка или правна лица која нису регистровани корисници.

Пружалац услуге обезбеђује трећим странама односно поуздајућим странама и другим заинтересованим физичким или правним лицима која нису регистровани корисници могућност да на клијентском порталу ITE QERDS провере веродостојност и интегритет поруке у формату ASiC.

4.5 Уграђене услуге електронске идентификације и квалификоване услуге од поверења

У процедури пружања односно коришћења услуге ITE QERDS, пружалац услуге и корисник се поуздају у уграђене услуге електронске идентификације и квалификоване услуге од поверења, укључујући и услуге трећих страна.

Аутентикација се обавља средствима електронске идентификације високог нивоа поузданости чији су издаваоци Канцеларија за информационе технологије и електронску управу и Министарство унутрашњих послова, и квалификованим сертификатима за електронски потпис чији су издаваоци уписани у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис.

Пружалац услуге преко услуге RS-GOV TSA обезбеђује да приликом пружања услуге квалификоване електронске доставе, време слања, примања, прослеђивања и преузимања електронске поруке буде потврђено квалификованим електронским временским жигом чији је издавалац Канцеларија, која је уписана у Регистар пружалаца услуга од поверења за услугу издавања квалификованих електронских временских жигова решењем број 354-01-262/2018-12 од 7. маја 2018. године.

Потврде о пријему и прослеђивању односно достави, пружалац услуге оверава квалификованим електронским печатом чији је издавалац Јавно предузеће „Пошта Србије“ - Сертификационо тело Поште, које је решењем број 345-01-256/2018-12 од 7. маја 2018. године уписано у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски печат.

На уграђене услуге примењују се политика и практична правила њихових пружалаца.

Пружалац услуге задржава одговорност за целовиту услугу квалификоване електронске доставе ITE QERDS.

Пружалац услуге је успоставио процедуре које омогућавају надзор над услугама од поверења трећих страна. У случају да нека од услуга престане да испуњава услове, односно уколико буде избрисана из одговарајућег регистра, пружалац услуге предузима одговарајуће мере.

5. Обавезе и одговорност

Пружалац услуге испуњава своје обавезе и прихвата преузете одговорности дефинисане у овом документу.

5.1 Обавезе и одговорност пружаоца услуге

Пружалац услуге квалификоване електронске доставе дужан је да:

- услугу квалификоване електронске доставе пружа у складу са прописима, стандардима и препорукама, као и да осигурава спровођење процедура описаних у овом документу и у случају када је за спровођење неке од процедура или више њих ангажован подизвођач;
- закључи уговор о пружању услуге квалификоване електронске доставе са корисником;
- дефинише:
 - опште услове;
 - политику и практична правила пружања услуге;
 - политику информационе безбедности;
 - људске ресурсе;
 - одговорности за штету насталу у вези са вршењем квалификоване услуге од поверења;
 - коришћење сигурних уређаја и производа;
 - чување релевантних информација;
 - план завршетка рада;
- врши проверу података о кориснику приликом закључења уговора и регистрације, као и да обавља проверу идентитета и овлашћење лица које у име корисника подноси захтев за коришћење услуге;
- обезбеди механизам за претходну ауторизацију корисника услуге и овлашћених лица;
- осигура приступ услузи на основу аутентикације средствима електронске идентификације високог нивоа поузданости чији су издаваоци Канцеларија за информационе технологије и електронску управу и Министарство унутрашњих послова, и квалификованим сертификатима за електронски потпис чији су издаваоци уписани у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, и да обавља проверу идентитета пошиљаоца и примаоца пре извршене квалификоване електронске доставе;
- поседује податке да је садржај електронске поруке примљен на платформу, прослеђен и преузет;
- обезбеди да електронска порука садржи све прописане елементе;
- обезбеди да у току обављања квалификоване електронске доставе није било промене садржаја података и да их заштити од неовлашћеног приступа и употребе
- обезбеди да садржај порука буде доступан искључиво кориснику односно лицима које корисник овласти;
- обавести примаоца и пошиљаоца у случају измене садржаја података приликом доставе;
- обезбеди да време слања, примања, прослеђивања и преузимања електронске поруке буде потврђено квалификованим електронским временским жигом;
- обезбеди чување релевантних информација, нарочито електронско чување података о извршењу појединачних достава;
- обезбеди, у оквиру своје услуге, пријем и слање порука и када је пошиљалац или прималац поруке корисник другог пружаоца услуге квалификоване електронске доставе;

- обезбеди ажуран списак корисника услуге и сервис путем кога други пружаоци услуге врше проверу адресе корисника.

Пружалац услуге са подацима о личности поступа у складу са дефинисаном политиком заштите података о личности која чини интегрални део овог документа.

Пружалац услуге обезбеђује сталну доступност услуге квалификоване електронске доставе, осим у периоду сервисног одржавања, у ванредним ситуацијама или услед других догађаја који нису под контролом, нити су могли бити предвиђени, отклоњени или спречени од стране пружаоца услуге (виша сила). Планирани периоди одржавања се објављују на Порталу еУправа на <https://euprava.gov.rs/>.

Пружалац услуге израђује ажурна упутства за коришћење услуге и обезбеђује њихову доступност кориснику. Пружалац услуге обезбеђује иницијалну обуку овлашћених лица корисника за управљање правима приступа (локални администратори), као и периодичне обуке у складу са потребама. Подршка корисницима пружа се и преко Контакт центра за јавну управу којим управља пружалац услуге.

5.1.1 Ограничење одговорности

Пружалац услуге не прихвата било какву другу одговорност осим оне која је експлицитно дефинисана у овом документу.

5.2 Обавезе и одговорност корисника

Услугу могу користити органи са којима пружалац услуге закључи уговор о пружању услуге квалификоване електронске доставе.

Закључењем уговора са пружаоцем услуге корисник прихвата опште услове пружања услуге и све измене и допуне општих услова. Њиховим прихватањем корисник се сагласио да услугу користи у складу са њеном сврхом, у складу са прописима, и на начин који не угрожава, не ограничава, и не спречава рад специјализоване платформе за пружање услуге нити има негативне последице на интересе других корисника, а у вези са коришћењем услуге.

Сматра се да су корисницима услуге у сваком тренутку јасни и познати важећи услови пружања услуге. Пружалац услуге ће благовремено обавештавати кориснике о релевантним изменама и допунама општих услова, али задржава право да без претходне најаве промени или измени опште услове пружања услуге квалификоване електронске доставе. Свако даље коришћење услуге ће се сматрати прихватањем измењених услова.

Забрањено понашање обухвата, али се не ограничава, на лажно представљање и неовлашћен приступ сандучићима других корисника и све радње које могу изазвати неовлашћену измену података, забуну, узнемиреност, ометање комуникације са сандучетом на било који начин, и друге штетне радње.

Забрањено је на специјализовану платформу ITE QERDS похрањивати садржај, као и копирати садржај са платформе у сврхе које нису у складу са прописима и општим условима.

У случају непоштовања општих услова, пружалац услуге задржава право суспензије и трајног онемогућавања приступа платформи кориснику или овлашћеном лицу корисника, као и покретање свих законом предвиђених мера.

Уколико другачије није предвиђено посебним договором, корисник је одговоран за набавку и одржавање своје рачунарске опреме, односно за софтвер и хардвер који је неопходан за приступ и коришћење услуге. Било каква оштећења опреме корисника настала као последица коришћења услуге нису у одговорности пружаоца услуге.

Пружалац услуге придаје пуну пажњу примени стандарда и тестирању функционалности и садржаја који су доступни преко специјализоване платформе ITE QERDS укључујући и антивирусну

заштиту у склопу платформе, а сам корисник је дужан да са своје стране осигура безбедне услове за коришћење услуге, уколико другачије није договорено другим међусобним споразумом пружаоца услуге и корисника.

Садржаји достављени преко ITE QERDS у потпуности су одговорност корисника који су их послали. У случају да корисник има питање или примедбу у вези са садржајем који му је достављен у оквиру услуге ITE QERDS, може се обратити пружаоцу услуге путем контакт форме на <https://www.ite.gov.rs/kontakt/1837>, електронском поруком на адресу kancelarija@ite.gov.rs, или на адресу пружаоца услуге: Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Немањина 11, 11000 Београд.

Иако пружалац услуге са своје стране обезбеђује највиши могући ниво услуге у складу са стандардима, не може се гарантовати апсолутна безбедност размене података између корисника и платформе, и сваки корисник мора бити свестан одређеног ризика да неовлашћена лица или апликације и мимо свих предузетих сигурносних мера изврше неовлашћен приступ, увид и проузрокују директну или индиректну материјалну или нематеријалну штету кориснику.

У случају да корисник посумња у било какво нарушавање сигурности, неопходно је да у најкраћем року обавести пружаоца услуге.

6. Правила оперативног рада ITE QERDS

6.1 Регистрација корисника

Услуга квалификоване електронске доставе пружа се регистрованим корисницима.

Регистрацију обавља пружалац услуге на захтев корисника и на основу претходно успостављеног уговорног односа пружаоца услуге и корисника којим су дефинисана међусобна права и обавезе.

6.1.1 Подношење захтева

Попуњен образац захтева за коришћење услуге квалификоване електронске доставе одговорно лице корисника подноси електронским путем, преко Портала еУправа, односно електронском поштом на kancelarija@ite.gov.rs, или у папирној форми, на адресу пружаоца услуге:

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу
Београд, Немањина 11
11000 Београд.

6.1.2 Провера података о идентитету и овлашћењу подносиоца захтева

Пружалац услуге предузима мере које онемогућавају регистрацију корисника на основу захтева поднетог од стране неовлашћеног лица.

Пружалац услуге обезбеђује проверу идентитета подносиоца захтева, као и проверу овлашћења лица да у име корисника подноси захтев за регистрацију.

Пружалац услуге задржава право да, у случајевима када сматра да је потребно, наложи да се провера идентитета и овлашћења подносиоца захтева обави на основу физичке идентификације, односно увида у одговарајућа оригинална акта органа и важећу личну карту или путну исправу лица које подноси захтев, а што подразумева физичко присуство подносиоца захтева.

6.1.3 Провера података о кориснику

У поступку регистрације пружалац услуге обезбеђује исправност и целовитост података о кориснику поређењем података који су наведени у обрасцу захтева са подацима о кориснику који су доступни у Списку корисника јавних средстава који води надлежни орган. У питању су следећи подаци:

- назив корисника јавних средстава;
- јединствени број корисника јавних средстава (ЈБКЈС);
- тип корисника јавних средстава (тип КЈС);
- матични број (МБ);
- порески идентификациони број (ПИБ);
- адреса седишта (улица и број, град).

6.1.4 Информисање о општим условима

Како би се обезбедила информисаност корисника, пружалац услуге пре закључења уговора на јасном и разумљивом језику информише корисника о општим условима пружања услуге.

Закључењем уговора са пружаоцем услуге корисник прихвата опште услове пружања услуге и све измене и допуне општих услова.

6.2 Сандуче корисника и налог овлашћеног лица

При регистрацији корисника, кориснику се додељује сандуче које ће корисник имати на располагању током читавог трајања коришћења услуге.

Приликом креирања сандучета креира се и најмање један налог овлашћеног лица корисника за управљање правима приступа.

Пријемно сандуче описано је скупом атрибута који обавезно обухвата и јединствени идентификатор сандучета (у даљем тексту: ИД сандучета) и основне податке о кориснику - назив, порески идентификациони број (ПИБ), матични број (МБ), адресу седишта и друге податке.

ИД сандучета се креира у моменту креирања сандучета. ИД сандучета се састоји од 9 цифара, јединствен је и непроменљив током целог животног века сандучета.

Подаци о кориснику и овлашћеним лицима уписују се у електронски регистар корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица.

Пријемно сандуче корисника може се, уколико је потребно, интегрисати са другим софтверским решењем корисника.

6.3 Овлашћена лица

Корисник услуге са своје стране поверава приступ, администрирање сандучета и налога, читање, креирање и слање порука и друге послове у вези са коришћењем услуге и њених функционалности лицима које за те послове овласти.

Дизајн специјализоване платформе ITE QERDS предвиђа две различите улоге које овлашћеном лицу корисника могу бити додељене на платформи, односно два различита скупа овлашћења и сходно томе платформа препознаје две врсте овлашћених лица корисника:

- 1) лице овлашћено за управљање правима приступа (у даљем тексту: локални администратор) - поставља параметре који се могу уређивати, креира и брише налоге лица које корисник овлашћује за приступ, преузимање и слање порука и преузимање потврда.

Податке неопходне за омогућавање приступа и обављања других послова локалног администратора, по налогу корисника, уписује пружалац услуге, односно лице које је пружалац услуге овластио за послове администрирања на специјализованој платформи за пружање услуге ITE QERDS;

- 2) лице овлашћено за приступ, преузимање и слање порука и преузимање потврда (у даљем тексту: лице овлашћено за рад са порукама).

Подносилац захтева у процедури регистрације доставља пружаоцу услуге податке о овлашћеном лицу - локалном администратору. Тај скуп података подразумева:

- име;
- презиме;
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ);
- адресу електронске поште.

ЈМБГ, као јединствени идентификатор овлашћених лица, се не чува у изворном облику, већ се обрађује криптографском методом и у криптованом облику чува у систему.

Свим овлашћеним лицима се током креирања корисничких налога додељује јединствено корисничко име на платформи - ИД овлашћеног лица.

Корисник може лице које је овластио за управљање правима приступа овласти и за рад са порукама, а могуће је и да исто лице има овлашћења у односу на сандучиће више корисника.

Подаци о корисницима и овлашћеним лицима чувају се у електронском облику у регистру корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица.

6.3.1 Додела права приступа

Право приступа локалном администратору додељује пружалац услуге у процесу регистрације.

Право приступа овлашћеним лицима корисника за рад са порукама додељује локални администратор. Након креирања налога овлашћеног лица за рад са порукама аутоматски се додељује право читања порука, а накнадно локални администратор може лицу одобрити и право слања порука.

6.3.2 Оповив

Оповив приступа подразумева брисање овлашћеног лица из регистра корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица.

6.4 Животни циклус сандучета

6.4.1 Креирање сандучета

При регистрацији корисника, пружалац услуге кориснику додељује пријемно сандуче које ће корисник имати на располагању током читавог трајања коришћења услуге.

Приликом креирања сандучета креира се и најмање један налог овлашћеног лица корисника за управљање правима приступа (локални администратор).

6.4.2 Активација

Пријемно сандуче се активира при првој пријави лица овлашћеног за рад са порукама.

Претходно се локални администратор пријављује и додељује лицу односно лицима овлашћење за рад са порукама у сандучету, но пријавом локалног администратора се не може извршити активација сандучета.

6.4.2.1 Креирање и управљање подређеним сандучићима

У оквиру додељеног сандучета, локални администратор може да креира тзв. подређене сандучиће, да их именује и да лицима које за те послове власти корисник додели улогу локалних администратора подређених сандучића.

6.4.3 Деактивација

У случају да корисник престане да постоји или из другог разлога престане да користи услугу, сандуче корисника се деактивира и више се не може користити ни за слање ни за пријем порука, али је приступ сандучету и рад са претходно примљеним односно послатим порукама у деактивираном сандучету и даље могућ.

6.4.4 Брисање

После истека три године од дана деактивације, сандуче се трајно брише. Брисањем се онемогућава сваки даљи приступ сандучету, а информације о сандучету и извршеним доставама чувају се трајно за потребе ревизије.

6.5 Регистар корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица

Пружалац услуге води регистар корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица корисника. За потребе вођења овог регистра, подаци о корисницима који су већ доступни у Списку корисника јавних средстава који води Управа за трезор се могу аутоматски преузети или у процедури уноса и ажурирања поредити са подацима достављеним на обрасцу захтева за регистрацију.

Скуп података о кориснику који се прикупља и води обухвата следеће податке:

- назив корисника;
- јединствени број корисника јавних средстава (ЈБКЈС);
- тип корисника јавних средстава (тип КЈС);
- матични број (МБ);
- порески идентификациони број (ПИБ);
- адресу седишта (улица и број, град)

- ИД сандучета.

Скуп података о овлашћеним лицима који се прикупљају и воде у регистру:

- име;
- презиме;
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ);
- адреса електронске поште.

6.6 Аутентикација

Размена докумената односно података у оквиру услуге ITE QERDS врши се између претходно регистрованих и аутентикованих корисника, односно овлашћених лица.

Аутентикација се обавља на порталу за електронску идентификацију корисника електронске управе (<https://eid.gov.rs>), преко дела портала који је намењен аутентикацији корисника који системима еУправе приступају по службеној дужности. Поседовање корисничког налога службеног лица предуслов је за аутентикацију за приступ специјализованој платформи за ITE QERDS путем клијентске апликације.

Аутентикација се обавља средствима електронске идентификације високог нивоа поузданости чији су издаваоци Канцеларија за информационе технологије и електронску управу и Министарство унутрашњих послова, и квалификованим сертификатима за електронски потпис чији су издаваоци уписани у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис.

Уколико се приступа путем веб сервиса, аутентикација два система се обавља регистрованим серверским сертификатом, а локални администратори одобравају повезивање екстерне апликације и сандучета на основу једног фактора аутентикације.

6.7 Електронска порука

Електронска порука која се размењује у оквиру услуге ITE QERDS се састоји од коверте и приложених докумената и / или података, односно садржи скуп структурираних података и скуп прилога.

Порука се састоји од непроменљивих података и података који су променљиви.

Скуп непроменљивих података коверте подразумева јединствену идентификациону ознаку поруке (ИД поруке), наслов поруке, и податке о примаоцу и пошиљаоцу.

Променљиви подаци су подаци у вези са догађајима у вези са поруком, односно статусима поруке и са њима повезани подаци.

Сваки прилог је означен јединственом идентификационом ознаком прилога (ИД прилога) и називом прилога тј. датотеке.

Број прилога који је могуће додати је 30, а укупна величина поруке може бити до 50 мегабајта (МВ).

6.7.1 Креирање поруке

Регистровани корисник (пошиљалац) припрема поруку и преко платформе ITE QERDS шаље је директно другом регистрованом кориснику услуге (прималац).

Припрема поруке се обавља у клијентској апликацији, додавањем прималаца, информација у вези са текстом поруке и прилога, или се припрема у XML формату уз бинарне прилоге и отпрема на платформу путем дефинисаног веб сервиса.

6.7.1.1 Додавање прилога

Приликом креирања поруке, антивирусна контрола прилога се спроводи приликом додавања прилога. Прилог који не прође антивирусну контролу не може бити придодат поруци. Сваки од прилога поруке пролази антивирусну контролу и оверава се временским жигом.

Приликом коришћења веб сервиса, порука пролази кроз антивирусну контролу синхронно, и порука која садржи прилог који није прошао антивирусну контролу или није оверена временским жигом не може бити примљена на платформу нити је могуће њено прослеђивање.

Порука се на платформи ITE QERDS прослеђује као целина.

6.8 Статуси поруке, потврде о пријему и достави и употреба квалификованог електронског временског жига и квалификованог електронског печата

Пружалац услуге чува податке о појединачним доставама и обезбеђује све доказе односно потврде у складу са прописима који уређују квалификовану електронску доставу.

Пружалац услуге евидентира податке о догађајима у вези са поруком односно статусе сваке појединачне поруке и осигурава интегритет и непорецивост тих података на основу овере квалификованим електронским временским жигом.

Догађаји, односно статуси поруке који се обавезно евидентирају и оверавају квалификованим електронским временским жигом су статус пријема поруке на платформу ITE QERDS, статус доставе поруке примаоцу и статус прослеђивања другом пружаоцу услуге.

Потврде о пријему и прослеђивању, односно достављању, пружалац услуге издаје и чува у XML формату, потписује квалификованим електронским печатом и аутоматски их доставља кориснику у електронском облику, а на захтев пошиљаоца и/или примаоца потврде о пријему и прослеђивању, односно достави издаје у електронском облику и у PDF формату, потписане квалификованим електронским печатом.

Додатно, у циљу усклађивања са прописима којима се уређује општи управни поступак, када се размена порука одвија искључиво између корисника услуге ITE QERDS, евидентирају се додатни статуси у складу са прописима којима се уређује општи управни поступак, оверавају се квалификованим електронским жигом, и на захтев пошиљаоца или примаоца креира се потврда о електронској достави.

6.8.1 Потврда о пријему

Потврда о пријему садржи идентификациону ознаку поруке, податке о пошиљаоцу и примаоцу (њихов назив, ИД сандучета и ИД корисника јавних средстава, адресу сандучета у случају да се достава не обавља између корисника услуге ITE QERDS, податак о нивоу поузданости идентификације односно аутентикације), податке о пружаоцу услуге (назив и матични број, политику и ознаку верзије политике пружања услуге коју примењује), као и податке о самом догађају тј. статусу - датум и време када је пружалац услуге примио електронску поруку пошиљаоца, односно када је порука прослеђена примаоцу, тј. његовом пружаоцу услуге.

6.8.2 Потврда о достави

Потврда о достави садржи идентификациону ознаку поруке, податке о пошиљаоцу и примаоцу (њихов назив, ИД сандучета и ИД корисника јавних средстава, адресу сандучета у случају да се достава не обавља између корисника услуге ITE QERDS, податак о нивоу поузданости идентификације односно аутентикације), податке о пружаоцу услуге (назив и матични број, политику

и ознаку верзије политике пружања услуге коју примењује), као и и податке о самом догађају - датум и време када је прослеђена електронска порука достављена, односно преузета од стране примаоца.

6.9 Провера аутентичности поруке

Пружалац услуге обезбеђује могућност корисницима и трећим странама који нису регистровани корисници услуге да у оквиру платформе ITE QERDS провере веродостојност и интегритет поруке која је преузета у облику ASiC датотеке, односно да провере да ли је одређена порука прослеђена путем наведене платформе и да ли је порука била накнадно модификована.

6.10 Брисање поруке

Годину дана након датума достављања порука се архивира, али се и даље чува у својој целости. Након три године од дана достављања архивираној поруци се брише садржај (прилог). Остали подаци у вези са поруком се чувају трајно.

7. Политика информационе безбедности

Пружалац услуге приступа питањима информационе безбедности са становишта потенцијалних ризика и успоставља техничке и безбедносне контроле и систем управљања ризицима који омогућава континуирану идентификацију, праћење и процену ризика у циљу заштите поверљивости, интегритета и доступности информација које се обрађују.

Пружалац услуге осигурава континуирану безбедност информација и отпорност система на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности и предузима адекватне заштитне мере.

Адекватност мера се процењује, како са становишта поверљивости као суштинске карактеристике услуге, тако и са становишта корисности мера, узимајући у обзир њихову делотворност, ефикасност, трошкове и практичну корисност.

Свеобухватна анализа ризика по безбедност информација се спроводи редовно, не ређе од једном у календарској години, као и ванредно у случају да одређени пословни захтеви налажу обављање ванредних анализа ризика. Анализа ризика служи за идентификацију, квантификацију и приоритизацију ризика у складу са релевантним критеријумима за прихватљиве ризике.

Пружалац услуге координира управљањем ризицима у складу са политиком пружања услуге. Сваки од идентификованих учесника је одговоран за управљање ризицима у свом делокругу.

Уколико се на основу процене ризика утврди постојање неприхватљивих ризика, морају се дефинисати и спровести одговарајуће мере којима ће се ризици свести на прихватљив ниво.

Анализа ризика обухвата:

- неовлашћени приступ инфраструктури, хардверу, подацима, сертификатима и приватним кључевима;
- неовлашћене измене и/или примене софтвера;
- заштиту личних података од крађе, неовлашћеног приступа, неисправног руковања или измена;
- доступност платформе;
- важеће прописе и стандарде.

У циљу заштите безбедности информација, обављају се прегледи конфигурације, укључујући годишњу проверу усаглашености инфраструктуре и система са политиком безбедности пружаоца услуге, као и континуиране провере инфраструктуре и система на неовлашћене измене.

Пружалац услуге у складу са прописима доноси и редовно ажурира акт о безбедности информационо-комуникационог система.

8. Људски ресурси

Пружалац услуге обезбеђује неопходне људске ресурсе, односно адекватан број технолошки и професионално компетентних, обучених и квалификованих овлашћених службених лица, ангажованих лица и извођача за примерено пружање услуге, који поседују експертско знање, искуство и неопходну квалификацију за послове у вези са пружањем услуге.

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

Свако лице укључено у пружање услуге потписује и примењује политику информационе безбедности, као и клаузулу о поверљивости и политику заштите података о личности, којима се дефинише да запослени односно ангажовано лице поштује и штити интелектуалну својину и све поверљиве информације у вези са пружањем услуге и све податке корисника и овлашћених лица корисника.

9. Коришћење сигурних уређаја и производа

Пружалац услуге користи сигурне уређаје и производе који су заштићени од неовлашћене промене тако да гарантују техничку безбедност и поузданост процеса које подржавају, користи сигурне системе за чување података који су му поверени и спроводи мере против фалсификовања и крађе података у складу са прописима и техничким стандардима.

Пружалац услуге је већ и у фази пројектовања услуге и при изради спецификације обавио анализу захтева у погледу сигурности уређаја и производа како би обезбедио безбедност и поузданост подржаних процеса.

Пружалац услуге периодично, не ређе од једном у календарској години, врши анализу ризика којом идентификује критичне сервисе који захтевају коришћење сигурних уређаја и производа и високе нивое сигурности.

10. Контрола приступа

Политика контроле приступа обезбеђује да приступ платформи буде ограничен на овлашћена лица у складу са принципом сегрегације дужности (енгл. Segregation of Duties, скраћено: SoD,) и принципом најмање привилегије (енгл. Principle of Least Privilege, скраћено: PoLP,).

11. Заштита криптографског материјала

Политика криптографије обезбеђује адекватно управљање криптографским кључевима кроз читав њихов животни циклус, а односи се на све криптографске кључеве који се евентуално користе за пружање услуге.

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 текста.

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

12. Физичка контрола

Пружалац услуге имплементира одговарајуће механизме физичке контроле у својим просторијама. Просторије које се користе за пружање 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 објекта који се употребљава за пружање услуге, од штете узроковане временским условима, неовлашћеним приступом и другим узроцима који могу утицати на безбедност услуге.

Пружалац услуге обезбеђује да у објекту који се користи за пружање услуге приступ подручјима у којима се налазе односно обрађују лични, криптографски или други поверљиви подаци могу имати само овлашћена лица и извођачи.

13. Набавка, развој и одржавање система

Пружалац услуге врши неопходна унапређења ИКТ окружења из пословних потреба или како би обезбедио интегритет и доступност услуге и инфраструктуре. Пружалац услуге обезбеђује да се промене спроводе на контролисан начин.

14. Управљање инцидентима

Управљање инцидентима и безбедносна унапређења су интегрисани у свеобухватни модел рада и стандардне процедуре управљања инцидентима пружаоца услуге. Инциденти се бележе и класификују и обезбеђује да у сваком тренутку о њима буде обавештено лице пружаоца услуге надлежно за политику информационе безбедности. На недељном нивоу се инциденти детаљно разматрају и одлучује се о неопходности спровођења додатних мера. Пружалац услуге спроводи и друге процедуре у складу са прописима којима се уређује информациона безбедност.

15. Континуитет пружања услуге

Услуга је пројектована на начин који обезбеђује адекватан ниво доступности. Политика континуитета пружања услуге обезбеђује брз опоравак и очување података у случају прекида.

16. 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.

17. Чување релевантних информација

Пружалац услуге израђује и чува потврде о извршеним доставама и обезбеђује њихову доступност кориснику.

Пружалац услуге обезбеђује трајно чување:

- података о утврђивању и потврди идентитета корисника,
- података којима се доказује да је идентитет и пошиљаоца и примаоца поруке потврђен пре извршене квалификоване електронске доставе;
- података да је садржај електронске поруке примљен и прослеђен, односно достављен;
- доказа да није било промене садржаја података у току вршења квалификоване електронске доставе;

- података о времену пријема, прослеђивања и преузимања електронске поруке, које је потврђено квалификованим електронским временским жигом.

Пружалац услуге је успоставио дневник догађаја, односно логова. У дневник се записују сви догађаји у вези са услугом и омогућава њихова аналитичка и форензичка обрада. Записи из дневника се чувају трајно.

Пружалац услуге обезбеђује поверљивост, интегритет и доступност података које чува.

18. План завршетка рада

Пружалац услуге је дефинисао процедуру у случају престанка пружања услуге квалификоване електронске доставе.

18.1 Завршетак рада

Пружалац услуге у најкраћем року, а најкасније 30 дана до дана престанка пружања услуге обавештава кориснике о престанку пружања услуге квалификоване електронске доставе. Обавештење укључује датум завршетка рада, план завршетка рада и опис практичних корака које је потребно предузети.

Корисници ће бити обавештени електронским путем, путем званичне електронске поште корисника и овлашћених лица корисника, и/или званичним путем на други доступан начин.

Пружалац услуге ће обезбедити обавештавање и свих других заинтересованих страна електронским путем, путем медија, друштвених мрежа, и/или на други одговарајући начин..

18.2 Сукцесија

Пружалац услуге, уколико је могуће, спроводи одговарајуће мере обезбеђења сукцесије, и у том циљу успоставља комуникацију са другим доступним пружаоцима услуге који спровode исту или битно сличну политику пружања услуге и практична правила.

У случају да потенцијални сукцесор постоји, пружалац услуге ће са своје стране осигурати несметан и безбедан пренос услуге на сукцесора и понудити корисницима могућност да наставе коришћење услуге.

18.3 Практични кораци

Након обавештавања корисника и трећих страна:

- извршиће се деактивација свих корисничких налога, након чега, ниједна квалификована електронска достава неће бити могућа;
- већ послате поруке чији званичан пријем од стране примаоца још увек није потврђен, биће доступне примаоцу до истека рока који је одредио пошиљалац;
- поруке чија је достава већ извршена ће бити доступне за преузимање у року који дефинише пружалац услуге.

18.4 Чување записа

Пружалац услуге обезбеђује наставак чувања записа и података у складу са прописима и стандардима, политиком пружања услуге и практичним правилима.

19. Политика заштите података о личности

У оквиру услуге ITE QERDS, врши се обрада података о личности у складу са прописима којима се уређује право на заштиту физичких лица у вези са обрадом података о личности, на начин да интегритет и поверљивост тих података не буду угрожени.

Коришћењем услуге ITE QERDS сматра се да је физичко лице потврдило да је информисано у вези са обрадом података о личности, као и да је дало пристанак на обраду својих личних података.

Пружалац услуге врши обраду личних података овлашћених лица, и то: имена, презимена, јединственог матичног броја грађана (ЈМБГ) и адресе електронске поште. У оквиру услуге ЈМБГ представља јединствени идентификатор физичког лица - овлашћеног лица и у изворном облику је видљив током иницијалног уноса података, док се током касније обраде обрађује криптографском методом и користи се за поређење са истим податком расположивим у оквиру токена приликом аутентикације на Порталу еИД.

Пружалац услуге води збирку података о личности у регистру корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица.

Пружалац услуге поштује приватност корисника. Трећој страни су доступни подаци о кориснику и овлашћеним лицима корисника само у случајевима када је таква обавеза регулисана законом односно политиком и практичним правилима пружања услуге.

Овлашћеном лицу је омогућено да изврши увид у податке о себи који се чувају у систему, као и да оствари друга права загарантована прописима.

Лични подаци се користе за следеће сврхе:

- пружање услуге и обезбеђивање доступности свих предвиђених функционалности;
- комуникацију са корисницима и овлашћеним лицима ради побољшања услуге, односно побољшања садржаја и функционалности платформе која се односе на пријем, приказ и рад са порукама.

Руководилац обраде података о личности 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.

Адреса електронске поште лица одређеног за заштиту података о личности је lzzpol@ite.gov.rs.

20. Интероперабилност

Пружалац услуге ће обезбедити повезивање и у оквиру своје услуге омогућити пријем и слање порука и када је пошиљалац или прималац поруке регистровани корисник услуге другог пружаоца услуге.

Пружалац услуге ће обезбедити да сваки пружалац услуге квалификоване електронске доставе располаже параметрима за приступ сервису за аутоматизовану проверу података о адресама корисника, који на упит даје информацију о постојању конкретне адресе у регистру корисника услуге ITE QERDS и овлашћених лица.

21. Усаглашеност

Пружалац услуге прати измене прописа и стандарда и обезбеђује усаглашеност услуге са свим важећим прописима Републике Србије и релевантним домаћим и међународним стандардима.

Пружалац услуге подлеже независним екстерним и интерним ревизијама како би доказао да услуга испуњава дефинисане захтеве и да су имплементирани адекватне контроле.

Пружалац услуге са своје стране обезбеђује надлежном телу за оцењивање усаглашености да обави процену усаглашености услуге квалификоване електронске доставе пружаоца услуге са важећим прописима и стандардима.

Процена усаглашености се не може обављати ређе од једном на свака 24 месеца, а ванредна процена обавезна је у случају значајних промена апликативног софтвера, архитектуре платформе или значајног повећања обухвата односно броја корисника услуге.

У случају да надлежни орган наложи ванредну, односно ad-hoc оцену усаглашености, пружалац услуге ће обезбедити услове за њено обављање.

У случају да се утврди постојање неусаглашености, пружалац услуге отклања неусаглашености у најкраћем року, а најдуже до истека рока који је дефинисан од стране надлежног тела.