

## Практична правила пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“

Назив шеме електронске идентификације	„Мој еИД“
Врста шеме	Корисничко име и лозинка
Ниво поузданости	Основни 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	<a href="https://eid.gov.rs/">https://eid.gov.rs/</a>
Верзија документа	1.0
Датум последње измене (ДД/ММ/ГГГГ)	27/05/2020

## Садржај

Садржај.....	1
1. Увод и преглед основних претпоставки .....	3
1.1 Увод .....	3
1.2 Основне претпоставке .....	4
2. Појмови који се користе у документу.....	4
3. Назив документа и идентификација.....	5
3.1 Администрација Практичних правила .....	6
3.1.1 Контакт особа .....	6
4. Правни основ.....	6
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 .....	8
6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге.....	8
6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела .....	11
6.3 Обавезе и одговорности корисника .....	11
6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна .....	12
7. Дозвољена употреба.....	12
8. Провера идентитета.....	12
9. Процедура регистрације .....	13
9.1 Име и презиме.....	14
9.2 Јединствени матични број грађана (ЈМБГ).....	14
9.3 Евиденцијски број странца (ЕБС).....	15
9.4 Адреса електронске поште.....	15
9.5 Кориснична лозинка .....	15
9.6 Место пребивалишта .....	16
10. Услови и начин издавања средства „Мој еИД“ .....	16
11. Активација .....	17
12. Обавештавање корисника .....	17
12.1 Обавештење о активацији средства „Мој еИД“.....	17
12.2 Обавештење о одбијању захтева за издавање средства „Мој еИД“ .....	18
13. Аутентикација.....	18
14. Оперативни захтеви у вези са животним циклусом средства „Мој еИД“ .....	18
14.1 Захтев за издавање средства „Мој еИД“ .....	18

14.1.1	Ко може да поднесе захтев за издавање средства „Мој еИД“?	18
14.1.2	Процес достављања захтева за издавања средства „Мој еИД“	19
14.1.3	Обрада захтева за издавање средства „Мој еИД“	19
14.1.4	Потврђивање или одбијање захтева	20
14.1.5	Трајање обраде захтева	20
14.2	Издавање средства „Мој еИД“	20
14.2.1	Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средства „Мој еИД“	20
14.2.2	Обавештење корисника о издатом средству „Мој еИД“	21
14.3	Обнављање средства „Мој еИД“	21
14.4	Модификација средства „Мој еИД“	21
14.5	Суспензија, опозив и поновна активација средства „Мој еИД“	22
14.5.1	Суспензија	22
14.5.2	Опозив	22
14.5.3	Поновна активација	22
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.	Интерне ревизије	25
21.	Безбедност информација	25
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 „Мој еИД“.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије<sup>1</sup> 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 управи<sup>2</sup>, 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
- (2) „Мој двофакторски еИД“ („Мој 2ФА еИД“), врсте софтверски сертификат на мобилном уређају, средњег, односно значајног, нивоа поузданости.

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

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

Шеме „Мој еИД“ и „Мој 2ФА еИД“ 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 „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ садржи један елемент (фактор) аутентикације - лозинку, која је позната искључиво кориснику. „Мој еИД“ је основног нивоа поузданости, што значи да обезбеђује ограничено 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 „Мој еИД“ састоји се од процедуре подношења захтева (регистрација и потврда адресе електронске поште), процедуре провере идентитета подносиоца захтева, и одобрења односно активације.

Имаоцима квалификованих сертификата за електронски потпис (КЕС) издавалаца уписаних у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, као имаоцима средстава електронске идентификације високог нивоа поузданости, омогућено да на Порталу еИД обаве регистрацију КЕС-ом, и да уз на тај начин регистровано корисничко име („ИД корисника“), у било ком тренутку путем свог корисничког налога на Порталу еИД креирају лозинку, и на тај начин себи обезбеде средство „Мој еИД“.

У поступку издавања средства „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“.

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

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

На основу аутентикације средством „Мој еИД“ 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 основног 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 „Мој еИД“** је систем издавања средства електронске идентификације врсте корисничко име и лозинка.
- **Услуга електронске идентификације** је услуга која омогућава коришћење шеме „Мој еИД“ у циљу приступа услугама и функционалностима електронске управе при чему се у оквиру те услуге пружају гаранције да идентификациони подаци из средства електронске идентификације „Мој еИД“ 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](http://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 „Мој двофакторски еИД“ („Мој 2ФА еИД“)** је средство електронске идентификације средњег (значајног) нивоа поузданости, врсте софтверски 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 „Мој еИД“ („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 „Мој еИД“. Политика пружања услуге и Практична правила, представљају одговарајућу политику и практична правила која се примењују при пружању услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“.

Пружалац услуге утврђује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ (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 „Мој еИД“.

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 особа

Контакт подаци особе пружаоца услуге за документ Практична правила: [tamara.korsic@ite.gov.rs](mailto:tamara.korsic@ite.gov.rs).

## 4. Правни основ

Пружање услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ усклађено је са:

- *Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању,*
- *Уредбом о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости<sup>3</sup>,*

<sup>3</sup> Уредба о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости, „Службени гласник РС“, број 60/2018

- Правилником о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације<sup>4</sup>
- Законом о електронској управи, и
- Законом о заштити података о личности<sup>5</sup>.

## 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 „Мој еИД“.

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 „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“ реализује електронским путем, без физичког доласка подносиоца захтева (електронска процедура), као и неелектронским путем (шалтерска процедура).

Шалтерска процедура подразумева физичку идентификацију, регистрацију и одобравање захтева од стране овлашћеног службеног 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 „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“:

- Упознавање са Општим условима и Политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности,
- Провера идентитета подносилаца захтева у складу са процедуром дефинисаном овим документом,
- Регистрација корисника коришћењем наменске апликације,

<sup>4</sup> Правилник о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације "Службени гласник РС", број 67/2018

<sup>5</sup> Закон о заштити података о личности, „Службени гласник РС“, број 87/2018



- Одобравање захтева, којим се иницира процес верификације адресе електронске поште (корисничко име односно „ИД корисника“) и генерисање привремене лозинке.

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 „Мој еИД“.

### 5.3 Корисник

Корисник средства електронске идентификације „Мој еИД“ (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 „Мој еИД“ који је описан у овом документу омогућено да користи „Мој еИД“ у виду корисничког имена и лозинке за приступ системима, услугама и функционалностима електронске управе које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације основног 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 основног 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 правовремено и поуздано информисање о променама услова коришћења услуге, односно политике приватности;
- (5) чува податке о издавању средства „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“;
- (7) води евиденцију о коришћењу средства „Мој еИД“ 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 интерне ревизије којима су обухваћени сви делови који се односе на испоруку услуга;
- (15) подносиоца захтева за издавање средства „Мој еИД“ упозна са:
  - начином употребе средства „Мој еИД“;
  - прописима и правилима који се односе на коришћење услуге електронске идентификације;
  - информацијама о нивоу поузданости шеме „Мој еИД“;
  - ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања;
  - мерама које подносилац захтева треба да предузме ради безбедног коришћења средства „Мој еИД“;
- (16) прибави сагласност за обраду података о личности;

- (17) у поступку издавања средства „Мој еИД“ изврши проверу идентитета лица на основу важеће личне карте, личне карте странца, путне исправе или средства 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, и могу бити достављени електронским путем. Средством електронске идентификације високог нивоа поузданости сматра се квалификовани сертификат за електронски потпис чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца услуга од поверења у Републици Србији за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис;
- (18) у поступку издавања средства „Мој еИД“ са своје стране предузме мере да се осигура испорука само лицу коме је средство намењено, односно кориснику;
- (19) омогући суспензију и опозив средства, као и да предузме мере у циљу спречавања неовлашћене суспензије, опозива или поновне активације;
- (20) у случају поновног издавања, изврши поновну проверу идентитета;
- (21) издаје средство електронске идентификације које садржи један елемент аутентикације, односно лозинку која је позната искључиво кориснику;
- (22) са своје стране предузме мере које обезбеђују употребу средства електронске идентификације само кориснику средстава;
- (23) обезбеди поуздану проверу средства „Мој еИД“ и његове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника;
- (24) 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;
- (25) успостави ефикасан систем управљања безбедношћу информација у циљу управљања ризицима који се односи на безбедност информација;
- (26) успостави одговарајуће техничке контроле за управљање ризицима за безбедност услуга којима се штити поверљивост, целовитост и доступност информација које се обрађују;
- (27) 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;
- (28) ограничи приступ криптографском материјалу, ако се употребљава за издавање средства електронске идентификације и аутентикацију 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;
- (29) осигура континуирану безбедност информација, као и да обезбеди да је систем отпоран на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности;
- (30) обезбеди да се медији који садрже личне, криптографске или друге поверљиве информације складиште, преносе и уништавају на сигуран начин;
- (31) 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 „Мој еИД“ у складу са Политиком пружања услуге и Практичним правилима;
- (4) 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 „Мој еИД“, као и Политику пружања услуге и Практична правила која су публикована од стране пружаоца услуге;
- (2) омогуће пружаоцу услуге, односно у шалтерској процедури регистрационом телу, да изврши проверу њиховог идентитета;
- (3) обезбеде тачне и прецизне информације у својој комуникацији са пружаоцем услуге и регистрационим телом;
- (4) одаберу лозинку коју је тешко погодити. Лозинка мора испуњавати следеће услове:
  - да садржи бар једно велико слово енглеског алфабета
  - да садржи бар једно мало слово енглеског алфабета
  - да садржи бар један знак или број
  - да садржи најмање осам карактера
  - не може садржати слова ћириличног писма, као ни латинична слова која садрже дијакритичке знакове ć, č, đ, ž, š, Č, Ć, Đ, Ž.

Саветује се:

- коришћење комбинације великих и малих слова (нпр. G,g, бројева (нпр. 5, 2), и специјалних знакова (нпр. &, !);
  - избегавање понављајућих или на тастатури узастопних карактера.
- (5) се уздрже од нарушавања интегритета средства „Мој еИД“, нарушавања тајности фактора аутентикације, и произвођења неисправних средстава „Мој еИД“; Корисник мора чувати тајност фактора аутентикације (лозинка), осигурати контролу над својом лозинком, и не сме је делити са другим лицима или субјектима. У случају подношења захтева за издавање средства „Мој еИД“ на шалтеру и додељивања аутоматски генерисане лозинке, корисник је дужан да промени лозинку приликом прве пријаве на Портал еИД;
  - (6) издато средство електронске идентификације „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ уколико је било која раније достављена информација о имену, презимену, ЈМБГ-у или ЕБС-у, постала невалидна;
- (9) користе само једно средство „Мој еИД“;
- (10) користе безбедне уређаје и интернет претраживаче за аутентикацију средством;
- (11) на сваки начин спрече компромитацију, објављивање, и неауторизовано коришћење своје лозинке;
- (12) у најкраћем року обавесте пружаоца услуге и затраже суспензију односно опозив средства „Мој еИД“ у случају догађаја који утиче на интегритет средства, или сумње на могућу злоупотребу или неовлашћену употребу средства „Мој еИД“
- (13) обавесте пружаоца услуге уколико коришћењем своје лозинке нису у могућности да се аутентикую, односно пријаве на Порталу еИД.

За сваку штету насталу услед губитка, неовлашћене или неправилне употребе средства електронске идентификације „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“ омогуће приступ и коришћење електронских услуга из њихове надлежности које су доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости.

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

### **7. Дозвољена употреба**

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ основног нивоа поузданости у виду корисничког имена и лозинке 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 основног 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 у електронској процедури обавља пружалац услуге, а у шалтерској процедури регистрациона тела за потребе пружаоца услуге, и у складу са процедуром која је описана у овом документу.

Тачност и целовитост података лица коме се средство „Мој еИД“ издаје се установљава на један од следећих начина:

- (1) Електронским путем, на основу увида у електронски достављену очитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе, поређењем података корисничког налога уписаних у процедури регистрације са подацима из приложене копије документа, и додатну проверу валидности документа увидом у базу биометријских докумената односно провером документа странца код његовог издаваоца службеним путем (**електронска процедура - регистрација корисничким именом и лозинком**). Пружалац услуге је дужан да проверу идентитета на основу достављене очитане, фотографисане или скениране личне карте, личне карте странца или путне исправе изврши у року од једног радног дана од дана прилагања документа. 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) 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;
- (3) Електронским путем, на Порталу еИД, на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованог електронског сертификата чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованог сертификата за електронски потпис (КЕС) под условом да сертификат садржи ЈМБГ или ЕБС лица. Имаоцима КЕС-а се омогућава да на Порталу еИД самостално изврше креирање фактора аутентикације (лозинка) и активацију средства „Мој еИД“, без додатног доказивања идентитета (**електронска процедура - регистрација квалификованим електронским сертификатом**).

## 9. Процедура регистрације

Процедура регистрације обавља се електронским путем (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 који се обавезно уноси од стране подносиоца захтева **у електронској процедури** регистрације је и фактор аутентикације, односно **корисничка лозинка**. Подносилац захтева потврђује одабир лозинке узастопним уносом.

У шалтерској процедури регистрације се корисничка лозинка аутоматски генерише у моменту одобравања захтева за издавањем средства „Мој еИД“, након чега је корисник сам мења приликом прве пријаве на Порталу еИД.

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

Кориснику који се региструје квалификованим електронским сертификатом, 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 исписује, 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 не располаже фактором аутентикације средства „Мој еИД“ али може у сваком моменту, путем свог корисничког налога на Порталу еИД, самостално креирати лозинку коју ће користити уз регистровано корисничко име („ИД корисника“), потврдити избор лозинке узастопним уносом лозинке, и на тај начин себи обезбедити средство „Мој 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 „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ („ИД корисника“).

Корисничко име није тајни податак.

Лице мора верификовати регистровану адресу електронске поште у поступку издавања средства „Мој еИД“ кликом на верификациони линк „Потврди“ који добија у поруци од Портала еИД. На тај начин се верификује да подносилац захтева заиста има контролу над електронским поштанским сандучићем са чијом је адресом извршио регистрацију.

Верификациони линк „Потврди“ активан је четири (4) дана по приспећу. 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 очитана 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 Кориснична лозинка

У електронској процедури регистрације корисничким именом и лозинком за издавање средства „Мој еИД“, подносилац захтева мора унети и фактор аутентикације, односно лозинку коју сам креира, и потврдити одабир лозинке узастопним уносом.

У шалтерској процедури регистрације се у моменту одобравања захтева за издавање средства „Мој еИД“ аутоматски генерише привремена корисничка лозинка, након чега је корисник сам мења приликом прве пријаве на Порталу еИД.

Уколико је процедура регистрације обављена коришћењем квалификованог електронског сертификата (КЕС), корисник путем свог корисничког налога у било ком тренутку може, на основу аутентикације КЕС-ом, креирати фактор аутентикације



средства „Мој еИД“, односно лозинку. Одабрану лозинку користи уз већ регистровано корисничко име („ИД корисника“).

Корисничка лозинка је тајни податак, она није позната пружаоцу услуге нити поуздајућој страни, већ је позната искључиво кориснику. Лозинка се не чува у форми читљивог текста, већ се обрађује SHA1+salt криптографском методом и у криптованом облику чува у систему.

Корисничка лозинка мора испуњавати следеће услове:

- да садржи бар једно велико слово енглеског алфабета
- да садржи бар једно мало слово енглеског алфабета
- да садржи бар један знак или број
- да садржи најмање осам карактера
- не може садржати слова ћириличног писма, као ни латинична слова са дијакритичким знаковима ć, č, đ, ž, š, Ć, Č, Đ, Ž.

Саветује се:

- коришћење комбинације великих и малих слова (нпр. G,g, бројева (нпр. 5, 2), и специјалних знакова (нпр. &, !);
- избегавање понављајућих или на тастатури узастопних карактера.

Корисничка лозинка ни у ком облику није обухваћена скупом података који се прослеђује поуздајућој страни.

## 9.6 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 „Мој еИД“

Да би „Мој еИД“ 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 доставило ју је електронским путем (у електронској процедури регистрације корисничким именом и лозинком), односно поднело на увид (у шалтерској процедури); Алтернативно, лице је извршило регистрацију квалификованим електронским сертификатом (КЕС) и аутентиковано КЕС-ом креира фактор аутентикације средства „Мој еИД“ (лозинку) путем свог корисничког налога.
- Подаци које је лице навело приликом регистрације су истинити.
- Лице не поседује претходно издато, активно или суспендовано средство „Мој еИД“.

- Лице је потврдило сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности.

У шалтерској процедури и процедури регистрације корисничким именом и лозинком, по извршеној обради захтева, овлашћено лице пружаоца услуге или регистрационог тела посредством наменске апликације одобрава издавање средства електронске идентификације подносиоцу захтева. Моменат одобрења сматра се моментом издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Пружалац услуге и регистрационо тело морају да одбију захтев за издавање средства електронске идентификације у случају да наведени услови нису испуњени. Одбијање захтева врши се посредством наменске апликације.

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

## 11. Активација

Активација средства „Мој еИД“ које се издаје у процедури регистрације корисничким именом и лозинком врши се након извршене процедуре провере идентитета, у моменту одобрења захтева за издавање средства „Мој еИД“ од стране пружаоца услуге.

Активација средства „Мој еИД“ у шалтерској процедури врши се приликом прве пријаве на Порталу еИД, у моменту када корисник промени додељену привремену, аутоматски генерисану лозинку.

Активација средства „Мој еИД“ које се издаје на основу регистрације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости (КЕС), врши се у моменту успешног креирања корисничке лозинке,

## 12. Обавештавање корисника

### 12.1 Обавештење о активацији средства „Мој еИД“

Корисник коме је издато средство „Мој еИД“ у шалтерској процедури и у процедури регистрације корисничким именом и лозинком, обавештава се електронским путем, поруком Портала еИД која се у моменту активације шаље на регистровану адресу електронске поште („ИД корисника“), да му је одобрен захтев за издавање средства „Мој еИД“ и да га надаље може користити.

Уколико је корисник регистрован коришћењем КЕС-а, уз регистровано корисничко име путем свог корисничког налога самостално креирао фактор аутентикације (лозинку) и на тај начин обезбедио себи коришћење средства „Мој еИД“, сматра се да је у моменту успешног креирања лозинке упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Мој еИД“.

## 12.2 Обавештење о одбијању захтева за издавање средства „Мој еИД“

Подносиоцу захтева за издавање средства „Мој еИД“ у процедури регистрације корисничким именом и лозинком, у случајевима када се утврди да не испуњава услове за издавање средства „Мој еИД“, као и у случају да на основу електронски достављеног документа није могуће извршити проверу идентитета у складу са овим документом и Политиком пружања услуге, по одбијању захтева шаље се на адресу електронске поште коју је навео приликом регистрације аутоматска порука у којој је наведен разлог одбијања односно одбацивања захтева.

Подносилац захтева у шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“ се о разлогу одбијања обавештава усменим путем.

## 13. Аутентикација

Средство „Мој еИД“ се састоји од корисничког имена (адреса електронске поште, „ИД корисника“) и лозинке (фактор аутентикације, позната искључиво кориснику).

У сврху аутентикације, корисник употребљава корисничко име и лозинку на Порталу еИД.

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.

Аутентикација средством „Мој еИД“ се обавља тако што се у секцији „Пријава“ на Порталу еИД одабира начин пријаве „Пријава корисничким именом и лозинком“ и уписује корисничко име и лозинка.

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 „Мој еИД“ и његове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника и обезбеђује заштитне контроле за проверу средства „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“

### 14.1 Захтев за издавање средства „Мој еИД“

#### 14.1.1 Ко може да поднесе захтев за издавање средства „Мој еИД“?

Захтев за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“ 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.

„Мој еИД“ корисничко име и лозинка се може издати искључиво лицу које не располаже средством „Мој еИД“. У поступку издавања средства „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“.

„Мој еИД“ се не може издати лицу коме је средство „Мој еИД“ суспендовано.

„Мој еИД“ се може поново издати лицу коме је раније издато средство „Мој еИД“ опозвано.

#### **14.1.2 Процес достављања захтева за издавања средства „Мој еИД“**

У шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“, захтев се подноси лично, на шалтеру регистрационог тела. Овлашћено лице регистрационог тела обавештава корисника о Општим условима пружања услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ и Политици приватности и прибавља његову сагласност са Општим условима и 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 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“).

У електронској процедури издавања средства „Мој еИД“ која се врши регистрацијом корисничким именом и лозинком, подносилац захтева на Порталу еИД попуњава регистрациону форму уношењем неопходних података - име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, адресе електронске поште („ИД корисника“), прилаже очитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе и потврђује сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности.

Документа која се дају на увид или електронски достављају у циљу верификације идентитета морају бити издата од стране надлежног тела Републике Србије. Могуће је додавање до две датотеке (енгл. file). Максимална величина појединачне датотеке је до три мегабајта (3 МВ).

Након клика на дугме „Региструј се“ и прихватања унетих података од стране Портала еИД, подносиоцу захтева се на адресу електронске поште коју је навео приликом регистрације шаље порука са верификационим линком у виду дугмета „Потврди“. Кликом на верификациони линк, подносилац захтева потврђује своју адресу електронске поште. Верификациони линк је активан четири (4) дана. Моменат потврде адресе електронске поште сматра се моментом подношења захтева за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Лица која су обавила процедуру регистрације на Порталу еИД коришћењем квалификованог електронског сертификата (КЕС), не подносе захтев већ самостално обављају процедуру издавања средства „Мој еИД“ тако што аутентиковани КЕС-ом путем свог корисничког налога креирају фактор аутентикације средства „Мој еИД“ коју надаље користе уз регистровано корисничко име („ИД корисника“).

#### **14.1.3 Обрада захтева за издавање средства „Мој еИД“**

У шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“ овлашћена лица регистрационог тела истовремено са подношењем захтева врше и његову обраду, односно проверавају испуњеност услова за издавање средства „Мој еИД“. Овлашћено

службено лице физички идентификује подносиоца захтева, врши увид у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и уноси у наменску апликацију адресу електронске поште коју ће подносилац захтева користити као корисничко име („ИД корисника“), као и ЈМБГ односно ЕБС лица. На основу ЈМБГ-а односно ЕБС-а се обавља додатна провера података из документа подносиоца захтева у бази биометријских докумената и аутоматски исписују име и презиме и опционо, податак о пребивалишту. Провера личне карте странца у случају да се не ради о биометријском документу се врши службеним путем, провером код издаваоца.

У електронској процедури издавања средства „Мој еИД“ на основу регистрације корисничким именом и лозинком, овлашћена лица пружаоца услуге приступају електронски поднетим захтевима путем наменске апликације и врше проверу идентитета подносилаца захтева увидом у податке достављене приликом регистрације, увидом у достављену очитану, фотографисану или скенирану копију личне карте, личне карте странца или путне исправе, поређењем података, и провером валидности документа чија је копија достављена увидом у базу биометријских документа односно провером валидности документа код издаваоца службеним путем.

#### **14.1.4 Потврђивање или одбијање захтева**

У шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“ овлашћена лица регистрационог тела на лицу места обавештавају корисника о потврђивању или одбијању захтева, и у случају одбијања захтева усмено саопштавају разлог одбијања захтева. У моменту одобрења захтева, лицу се додељује аутоматски генерисана привремена лозинка коју ће самостално променити приликом прве пријаве.

У електронској процедури издавања средства „Мој еИД“ на основу регистрације корисничким именом и лозинком, овлашћена лица пружаоца услуге потврђују или одбијају захтев, чиме се иницира слање аутоматске поруке на адресу електронске поште коју је подносилац захтева доставио приликом регистрације. Порука садржи обавештење активацији средства „Мој еИД“, а у случају са је захтев одбијен, обавештење о одбијању и разлог одбијања захтева.

#### **14.1.5 Трајање обраде захтева**

У шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“ комплетна обрада захтева врши се на лицу места, истовремено са подношењем захтева.

У електронској процедури издавања средства „Мој еИД“ на основу регистрације корисничким именом и лозинком, пружалац услуге је дужан да обезбеди да захтев за издавање средства „Мој еИД“ буде обрађен у року од једног радног дана од дана подношења. Изузетно, пружалац услуге задржава право да одложи издавање средства „Мој еИД“ или одбацивање захтева у случају да му је из оправданих разлога потребно више времена да изврши проверу идентитета подносиоца захтева.

### **14.2 Издавање средства „Мој еИД“**

#### **14.2.1 Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средства „Мој еИД“**

Да би „Мој еИД“ 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 доставило ју је електронским путем (у електронској процедури), односно поднело на увид (у шалтерској процедури).
- Подаци које је лице навело приликом регистрације су истинити.
- Лице не поседује претходно издато, активно или суспендовано средство „Мој еИД“.
- Лице је потврдило сагласност са Општим условима, Политиком приватности и сагласност за обраду података о личности.

У шалтерској процедури и процедури регистрације корисничким именом и лозинком, по извршеној обради захтева, овлашћено лице пружаоца услуге или регистрационог тела посредством наменске апликације одобрава издавање средства електронске идентификације подносиоцу захтева. Моменат одобрења сматра се моментом издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Пружалац услуге и регистрационо тело морају да одбију захтев за издавање средства електронске идентификације у случају да наведени услови нису испуњени. Одбијање захтева врши се посредством наменске апликације.

Лице које процедуру регистрације и издавања фактора аутентикације средства „Мој еИД“ обавља аутентикован средством електронске идентификације високог нивоа поузданости, не подлеже процедури одобравања од стране пружаоца услуге или регистрационог тела, већ му се издавање средства „Мој еИД“ омогућава на основу регистрације и аутентикације средством високог нивоа поузданости.

#### **14.2.2 Обавештење корисника о издатом средству „Мој еИД“**

Корисник коме је издато средство „Мој еИД“ у процедури регистрације корисничким именом и лозинком или у шалтерској процедури, обавештава се електронским путем, поруком која се у моменту одобрења шаље на регистровану адресу електронске поште („ИД корисника“).

Уколико је корисник регистрован коришћењем КЕС-а, уз регистровано корисничко име путем свог корисничког налога самостално креирао фактор аутентикације (лозинку) и на тај начин обезбедио себи коришћење средства „Мој еИД“, сматра се да је у моменту успешног креирања лозинке упознат са чињеницом да надаље може користити средство „Мој еИД“.

#### **14.3 Обнављање средства „Мој еИД“**

Ово поглавље није релевантно у оквиру ових Практичних правила.

#### **14.4 Модификација средства „Мој еИД“**

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

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 средства „Мој еИД“

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ 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 пријаве неисправном лозинком

У случају три (3) узастопна покушаја аутентикације на Порталу еИД коришћењем неисправне лозинке, издато средство „Мој еИД“ ће се аутоматску суспендовати и аутентикација корисничким именом и лозинком 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 „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“.

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

### 14.5.2 Опозив

Корисник може затражити опозив свог средства „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“.

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ опозвано, не може опозвано средство надаље користити за аутентикацију на Порталу еИД.

### 14.5.3 Поновна активација

#### 14.5.3.1 Поновна активација средства „Мој еИД“ суспендованог због покушаја пријаве неисправном лозинком

За поновну активацију средства „Мој еИД“ које је суспендовано због три узастопна покушаја пријаве уносом неисправне лозинке, 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 достављањем пружаоцу услуге на увид очитане, фотографисане или скениране копије важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе.

Поновна активација средства „Мој еИД“ у случају суспензије због три узастопна покушаја пријаве неисправном лозинком може се извршити и аутентикацијом квалификованим електронским сертификатом и променом лозинке путем корисничког налога на Порталу еИД.

#### 14.5.3.2 Поновна активација средства „Мој еИД“ суспендованог због непоштовања Општих услова

Поновна активација средства „Мој еИД“ које је суспендовано услед непоштовања Општих услова пружања услуге електронске идентификације, врши се аутоматски истеком рока суспензије у трајању од 90 дана, односно истеком рока суспензије због грубог непоштовања Општих услова.

#### 14.5.3.3 Поновна активација опозваног средства „Мој еИД“

Опозвано средство електронске идентификације није могуће реактивирати, али корисник опозваног средства може у сваком тренутку поново покренути поступак за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“ у складу са процедурама издавања средства „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“ (у даљем тексту: 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 „Мој еИД“, осигурава да подносилац захтева буде упознат и потврди сагласност 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 „Мој еИД“, информације о ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања и мерама које корисник треба да предузме ради безбедног коришћења средства „Мој еИД“, 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, и обавештење о измени се 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 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 „Мој еИД“.

Периодичан преглед и ажурирање докумената се не може обављати ређе од једном у току календарске године.

## 16. Вођење евиденције и чување записа

Записи о издатим средствима „Мој еИД“, 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 „Мој еИД“.

У евиденције које се односе на пружање услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ 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, увид у поднете захтеве за издавање средства, провера идентитета и регистрација корисника, опозив, суспензија и поновна активација средства, корисничка подршка, израда упутстава, обуке, вођење евиденције, администраирање Општих услова, Политике пружања услуге и Практичних правила, и др.

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

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 „Мој еИД“, пружалац услуге:

- (1) Обавештава кориснике средства „Мој еИД“ о намери да престане са пружањем услуге.
- (2) Опозива сва издата средства „Мој еИД“ 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. Интерне ревизије

У циљу усклађености услуге са релевантном политиком, пружалац услуге врши периодичне интерне ревизије којима су обухваћени сви аспекти и процедуре пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“. Интерне ревизије се не могу вршити 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 „Мој еИД“ 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, 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 „Мој еИД“.

Средство „Мој еИД“ се издаје искључиво лицу које је упознато и сагласно са Општим условима пружањем услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ 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 „Мој еИД“. Скуп личних података корисника који се прикупљају може обухватити:

- име,
- презиме,
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,
- места пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни)

- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, укључујући податаке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге 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 позната лозинка корисника. Лозинка корисника се не чува у читљивом тексту, већ се обрађује криптографском методом и позната је 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: Ненад Вукићевић, адреса електронске поште nenad.vukicevic@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.