

## Политика и практична правила пружања услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације

Назив шеме електронске идентификације	Врста	Ниво поузданости
„Мој еИД“	Корисничко име и лозинка	Основни
„Шема еУправа“	Електронски сертификат на мобилном уређају	Високи
Назив пружаоца услуге	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу	
Верзија документа	3.0	
Датум последње измене (ДД/ММ/ГГГГ)	11.01.2024.	

## Садржај

1. Увод и преглед основних претпоставки .....	3
1.1 Увод .....	3
1.2 Основне претпоставке .....	4
2. Појмови који се користе у документу.....	5
3. Назив документа и идентификација.....	6
3.1 Администрација.....	6
3.1.1 Контакт .....	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.....	9
6. Обавезе и одговорности .....	9
6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге.....	9
6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела .....	11
6.3 Обавезе и одговорности корисника .....	12
6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна .....	13
7. Дозвољена употреба.....	13
8. Провера идентитета.....	13
9. Процедура регистрације .....	14
9.1 Име и презиме.....	15
9.2 Јединствени матични број грађана (ЈМБГ).....	16
9.3 Евиденцијски број странца (ЕБС).....	16
9.4 Корисничко име .....	16
9.5 Корисничка лозинка .....	17
9.6 Место пребивалишта .....	18
10. Услови и начин издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ .....	18
11. Активација.....	19
11.1 Активација средстава „Мој еИД“ .....	19
11.2 Активација средстава „Шема еУправа“.....	19
11.2.1 Тајни код (PIN) .....	19
12. Обавештавање корисника .....	20
12.1 Обавештење о одобрењу и одбијању захтева .....	20
12.2 Обавештење о активацији .....	20
13. Аутентикација .....	20

14. Оперативни захтеви у вези са животним циклусом средстава електронске идентификације .....	21
14.1 Захтев за издавање средства .....	21
14.1.1 Ко може да поднесе захтев .....	21
14.1.2 Процес достављања захтева .....	21
14.1.3 Обрада захтева .....	22
14.1.4 Потврђивање или одбијање захтева .....	23
14.1.5 Трајање обраде захтева .....	23
14.2 Издавање средства .....	23
14.2.1 Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средстава .....	23
14.2.2 Обавештење корисника о издатом средству .....	23
14.3 Обнављање средства .....	24
14.4 Модификација средства .....	24
14.5 Суспензија, опозив и поновна активација .....	24
14.5.1 Суспензија .....	24
14.5.2 Опозив .....	24
14.5.3 Поновна активација .....	25
15. Администрирање Општих услова, Политике приватности и Политике и практичних правила .....	25
16. Вођење евиденције и чување записа .....	26
17. Организациони услови .....	26
18. Физички приступ .....	27
19. План завршетка рада .....	27
20. Независне интерне ревизије .....	27
21. Безбедност информација .....	27
22. Мрежне безбедносне контроле .....	28
23. Заштита криптографског материјала .....	28
24. Интероперабилност .....	28
25. Заштита података о личности .....	28

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

## ПОЛИТИКУ И ПРАКТИЧНА ПРАВИЛА

### 1. Увод и преглед основних претпоставки

#### 1.1 Увод

Овим документом се дефинишу политика и практична правила пружања услуга електронске идентификације Канцеларије за информационе технологије и електронску управу.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, као посебна организација у чијој је надлежности обављање стручних послова који се односе на пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе<sup>1</sup>, у складу са Законом о електронској управи<sup>2</sup>, надлежна је за електронску идентификацију и аутентикацију корисника услуга еУправе, и дужна је 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<sup>3</sup>, развијен је 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 и јединствена пријава за коришћење 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 и високог нивоа поузданости.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу управља Порталом еИД и издавалац је средстава електронске идентификације у оквиру регистрованих шема:

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

<sup>1</sup> Закон о министарствима ("Службени гласник РС", бр. 128/2020, 116/2022, 92/2023)

<sup>2</sup> Закон о електронској управи („Службени гласник РС“, бр. 27/2018)

<sup>3</sup> Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању ("Службени гласник РС", бр. 94/2017, 52/2021)

Шеме „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ су уписане у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације који води надлежни орган.

## 1.2 Основне претпоставке

Средства електронске идентификације у оквиру шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се издају на захтев физичким лицима са навршених 16 година, држављанима Републике Србије и страним држављанима са дозволом за стално настањење или привремени боравак, у складу са поступцима издавања који су описани у овом документу.

Средство које се издаје у оквиру шеме **„Мој еИД“** (у даљем тексту: „Мој еИД“), је нематеријално средство које 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.

Средство које се издаје у оквиру шеме **„Шема еУправа“** (у даљем тексту: „Шема еУправа“), је нематеријално средство које садржи два елемента (фактора) аутентикације различитих категорија, односно електронски сертификат на мобилном уређају корисника и тајни код (PIN) познат искључиво кориснику. По инсталацији апликације ConsentID и уносу активационих параметара, у уређај корисника се смешта електронски сертификат заштићен тајним кодом (PIN). „Шема еУправа“ је високог нивоа поузданости, што значи да обезбеђује високо поверење у идентитет којим се лице представља и да користи средства и процедуре чија је сврха да онемогуће злоупотребу, односно неистинито представљање.

Поступак издавања средстава електронске идентификације која су предмет овог документа подразумева регистрацију корисника, односно процедуру подношења захтева, провере идентитета и испуњености услова за издавање средства, одобрења захтева и активацију, и може се обавити у електронској процедури као и на шалтеру регистрационог тела. Потврда адресе електронске поште је неизоставни корак процедуре регистрације корисника, осим уколико је адреса прочитана са квалификованог сертификата за електронски потпис чији је издавалац уписан у Регистар квалификованих услуга од поверења.

Средства „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се везују за јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), тако да једно лице може бити корисник само по једног средства „Мој еИД“ и „Шема еУправа“. Адреса електронске поште која представља корисничко име и која се користи приликом сваке аутентикације је такође јединствена, а електронски сертификат може бити смештен само на једном мобилном уређају.

Пружање услуге електронске идентификације у оквиру шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ је бесплатно, односно обавља се без накнаде.

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

На основу аутентикације средствима „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ корисник може приступати софтверским решењима и користити услуге поуздајућих страна.

## 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.
- **Шема електронске идентификације “Шема еУправа”** је систем издавања средства електронске идентификације врсте електронски сертификат на мобилном уређају.
- **Услуга електронске идентификације** је услуга која омогућава коришћење шеме електронске идентификације у циљу приступа услугама и функционалностима поуздајућих страна при чему се у оквиру те услуге пружају гаранције да идентификациони подаци из средства електронске идентификације одговарају лицу коме је средство издато.
- **Портал за електронску идентификацију** (Портал еИД) је софтверско решење за електронску идентификацију и аутентикацију корисника у циљу коришћења услуга и функционалности софтверских решења и услуга 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 „Шема електронске идентификације високог нивоа поузданости – еУправа“ („Шема еУправа“)** је средство електронске идентификације високог нивоа поузданости, врсте електронски сертификат на мобилном уређају, чији је издавалац Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.
- **Квалификовани сертификат за електронски потпис (квалификовани електронски сертификат, КЕС)** чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, и који садржи јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС), сматра се средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.
- **ИТЕ СА - Сертификационо тело Канцеларије за информационе технологије и електронску управу**
- **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 које су доступне на

основу аутентикације средством истог нивоа поузданости на свим софтверским решењима поуздајућих страна.

- **Апликација дигиталног банкарства** - мобилна односно веб апликација израђена за потребе дигиталног банкарства која се додељује корисницима банкарских услуга кроз строгу процедуру физичке идентификације, а која је прилагођена за коришћење у склопу шеме „Шема еУправа“ и одобрена од стране Канцеларије за информационе технологије и електронску управу.

### 3. Назив документа и идентификација

Овим документом се дефинишу политика и практична правила пружања услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

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. Политика и практична правила пружања услуге представљају одговарајућу политику и практична правила која се примењују при пружању услуга електронске идентификације и шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

Пружалац услуге утврђује Опште услове пружања услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ (у даљем тексту: Општи услови). Општи услови се уграђују у овај документ.

Општи услови и Политика и практична правила пружања услуга су јавно доступни документи.

#### 3.1 Администрација

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

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

##### 3.1.1 Контакт

Контакт подаци пружаоца услуге за документ: [kancelarija@ite.gov.rs](mailto:kancelarija@ite.gov.rs).

### 4. Правни основ

Пружање услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ усклађено је са:

- *Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању*<sup>4</sup>,
- *Уредбом о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости*<sup>5</sup>,
- *Правилником о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације*<sup>6</sup>
- *Законом о електронској управи, и*
- *Законом о заштити података о личности*<sup>7</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 услуга електронске идентификације и шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

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

Пружалац услуге пружа комплетну услугу електронске идентификације шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“, која укључује следеће сервисе:

**(1) Провера идентитета и регистрација**

**(2) Управљање средством електронске идентификације**

- Издавање, дистрибуција и активација
- Опозив, суспензија и поновна активација

**(3) Аутентикација**

**(4) Прослеђивање података о аутентикованом кориснику поуздајућој страни.**

### 5.2 Регистрациона тела

Пружалац услуге омогућава да се услуга издавања средстава реализује преко Портала еИД и апликација дигиталног банкарства (**електронска процедура**), као и физичким путем (**шалтерска процедура**).

Шалтерска процедура подразумева физичку идентификацију, регистрацију и одобрење захтева од стране овлашћеног лица на шалтерима пошта, банака, јединица локалне самоуправе, пољопривредних стручних и саветодавних служби, филијала Управе за трезор, у дипломатско-конзуларним представништвима Републике Србије у иностранству, као и од стране овлашћеног лица Министарства здравља у здравственим установама и на другом погодном месту (у даљем тексту: регистрациона тела).

<sup>4</sup> Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, број 94/2017 и 52 од 05/2021)

<sup>5</sup> Уредба о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости („Службени гласник РС“, број 60/2018)

<sup>6</sup> Правилник о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације („Службени гласник РС“, број 67/2018)

<sup>7</sup> Закон о заштити података о личности („Службени гласник РС“, број 87/2018)



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

На основу физичке идентификације коју је обавило овлашћено лице на шалтеру банке, клијентима банке је на основу споразума пружаоца услуге и регистрационог тела, омогућено да процедуру регистрације односно издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ покрену и реализују самостално, **електронским путем**, преко посебно прилагођене апликације дигиталног банкарства.

Регистрациона тела могу обављати следеће послове у поступку издавања средстава:

- упознавање са општим условима и политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности,
- проверу идентитета подносилаца захтева,
- регистрацију корисника ,
- проверу испуњености услова и одобрење захтева за издавање средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка,
- одобрење захтева за издавање средства „Шема еУправа“ врсте електронски сертификат на мобилном уређају и издавање параметара за активацију средства.

За послове у склопу шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“, регистрациона тела користе наменске апликације - шалтерску апликацију коју је пројектовао и израдио пружалац услуге и прилагођену апликацију дигиталног банкарства чију је употребу одобрио пружалац услуге.

Регистрациона тела поступају у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге, а конкретан скуп овлашћења у вези са шемама електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ и међусобна права и обавезе дефинисани су уговором са Канцеларијом као пружаоцем услуге електронске идентификације.

Поједина регистрациона тела могу бити овлашћена да средство електронске идентификације издају искључиво грађанима Републике Србије односно појединим категоријама корисника, што се уређује међусобним споразумом пружаоца услуге и регистрационог тела.

Не постоји ограничење броја регистрационих тела која могу бити укључена у пружање услуге електронске идентификације и шема која су предмет овог документа.

### 5.3 Корисник

Корисник средстава електронске идентификације „Мој еИД“ и/или „Шема еУправа“ (у даљем тексту: корисник), је физичко лице са навршених 16 година, држављанин Републике Србије или страни држављанин коме је одобрено стално настањење или привремени боравак у Републици Србији, а којем је по успешној реализацији поступка за издавање средства електронске идентификације у оквиру шема „Мој еИД“ и/или „Шема еУправа“ омогућено да користи услугу електронске идентификације Канцеларије.

## 5.4 Поуздајуће стране

Поуздајуће стране су пружаоци услуга електронске управе и других електронских услуга који на основу скупа података о идентитету и нивоу поузданости аутентикације лица који добијају од Портала еИД пружају електронску услугу 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, информацију о нивоу поузданости средства којим је извршена аутентикација, као и информацију о својствима односно активним ознакама корисничког налога („грађанин“, „привреда“, „држава“).

Поуздајуће стране саме утврђују захтевани ниво поузданости средства електронске идентификације којим је потребно извршити аутентикацију и активне ознаке налога 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 „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“.

## 6. Обавезе и одговорности

### 6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге

Пружалац услуге је дужан да спроводи све процедуре дефинисане у овом документу.

До нивоа специфицираног у одговарајућим поглављима овог документа, пружалац услуге се обавезује да:

- (1) усвоји и примењује Опште услове за пружање услуге, политику и практична правила пружања услуге, 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 средстава, 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 регистрованих шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“;
- (7) води евиденцију о коришћењу средстава 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;

- (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 из тачака (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 пружање услуге 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 услуге, 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 услуге и адекватно чување података;
- (14) обезбеди да, у циљу усклађености услуге са релевантном политиком, врши периодичне независне интерне или екстерне ревизије којима су обухваћени сви делови који се односе на испоруку услуге;
- (15) подносиоца захтева за издавање средства електронске идентификације упозна са:
  - начином употребе средства;
  - прописима и правилима који се односе на коришћење услуге електронске идентификације;
  - информацијама о нивоу поузданости шеме;
  - ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања;
  - мерама које подносилац захтева треба да предузме ради безбедног коришћења средства;
- (16) прибави сагласност за обраду података о личности;
- (17) у поступку издавања средстава изврши проверу идентитета на начин који је описан у овом документу;
- (18) у поступку издавања средстава са своје стране предузме мере да се осигура испорука само лицу коме је средство намењено, односно кориснику;
- (19) лицу које испуњава услове за издавање средстава „Шема еУправа“ достави параметре за активацију средстава „Шема еУправа“;
- (20) омогући суспензију и опозив средстава, као и да предузме мере у циљу спречавања неовлашћене суспензије, опозива или поновне активације;
- (21) у случају поновног издавања, изврши поновну проверу идентитета;
- (22) издаје средства електронске идентификације у оквиру регистрованих шема основног и високог нивоа поузданости - „Мој еИД“ које садржи један елемент

(фактор) аутентикације - лозинку, и „Шема еУправа“ које садржи два елемента (фактора) аутентикације различитих категорија, електронски сертификат на мобилном уређају и тајни код (PIN);

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

## **6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела**

Регистрациона тела се обавезују да подносиоце захтева упознају са Општим условима и Политиком приватности и прибаве сагласност за обраду података о личности.

Регистрациона тела су у обавези да пријем захтева за издавање средстава електронске идентификације и проверу идентитета подносилаца захтева обављају у складу са Политиком и практичним правилима пружања услуге, као и да друге

процедуре у вези са услугом обављају у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге.

### 6.3 Обавезе и одговорности корисника

Корисник је у обавези да:

- (1) упозна, разуме и поштује Опште услове пружања услуге са којима се сагласио у поступку издавања средства, као и Политику пружања услуге и практична правила која су публикована од стране пружаоца услуге;
- (2) омогући пружаоцу услуге односно регистрационом телу, да изврши проверу његовог идентитета;
- (3) обезбеди тачне и прецизне информације у својој комуникацији са пружаоцем услуге и регистрационим телом;
- (4) одабере лозинку, односно у случају „Шема еУправа“ тајни код (PIN) који је тешко погодити;
- (5) се уздржи од нарушавања интегритета средства електронске идентификације, нарушавања тајности фактора аутентикације, и произвођења неисправних средстава „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“. Корисник мора чувати тајност фактора аутентикације, не сме делити лозинку, односно тајни код (PIN) са другим лицима или субјектима, и мора осигурати искључиву контролу над активном апликацијом ConsentID и уређајем на ком се налази;
- (6) издато средство електронске идентификације користи само за легалне и ауторизоване сврхе, у складу са Општим условима и Политиком и практичним правилима пружања услуге;
- (7) обавести пружаоца услуге о промени раније достављене информације која се односи на име, презиме, ЈМБГ или ЕБС и адресу електронске поште;
- (8) прекине коришћење средства електронске идентификације уколико је било која раније достављена информација о имену, презимену, ЈМБГ-у односно ЕБС-у, или адреси електронске поште постала невалидна;
- (9) користи само по једно средство „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“;
- (10) користи безбедне уређаје и интернет претраживаче за аутентикацију средством;
- (11) на сваки начин спречи компромитацију, објављивање, и неауторизовано коришћење своје лозинке, односно тајног кода (PIN) и апликације ConsentID на свом уређају;
- (12) у најкраћем року обавести пружаоца услуге и затражи суспензију односно опозив средства електронске идентификације у случају догађаја који утиче на интегритет средства, или сумње на могућу злоупотребу или неовлашћену употребу;
- (13) обавести пружаоца услуге уколико коришћењем свог средства „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“ није у могућности да се аутентикuje, односно пријави на Портал еИД.

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

## 6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна

Поуздајуће стране дужне су да кориснику аутентикованом путем Портала еИД средством електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ омогуће приступ и коришћење електронских услуга из њихове надлежности које су доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације тог нивоа поузданости, као и информације о активним ознакама корисничког налога на Порталу еИД, односно својству лица које приступа услугама и функционалностима повезаних софтверских решења („грађанин“, „привреда“, „држава“).

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

## 7. Дозвољена употреба

Средства електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се могу користити за приступ и уређивање корисничког профила и коришћење услуга и других функционалности Портала еИД и софтверских решења поуздајућих страна, а које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације тог нивоа поузданости и својстава, односно активних ознака налога корисника.

## 8. Провера идентитета

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

Пружалац услуге дефинише и примењује документовану политику и практична правила и процедуре у циљу провере идентитета подносилаца захтева у поступку издавања средства електронске идентификације.

Тачност и целовитост података о лицу којем се издаје средство електронске идентификације мора бити претходно установљена на један од следећих начина:

- (1) На шалтеру регистрационог тела, на основу физичке идентификације подносиоца захтева и увида у важећу личну карту или путну исправу, уз додатну проверу валидности документа увидом у базу биометријских докумената или на други доступан начин (**шалтерска процедура**). Приступ апликацијама које регистрационо тела користе у поступку издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ је заштићен са најмање два фактора аутентикације различитих категорија, односно ограничен на овлашћена лица регистрационих тела, и у случају апликација дигиталног банкарства - клијенте банке;
- (2) Електронским путем, на Порталу еИД:
  - на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости, односно квалификованим електронским сертификатом чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованог сертификата за електронски потпис (КЕС) под условом да сертификат садржи ЈМБГ или ЕБС лица. Корисник аутентикован КЕС-ом може самостално, на страници свог налога на Порталу еИД, поставити лозинку и на тај начин обезбедити средство „Мој еИД“, као и преузети параметре за активацију средстава „Шема еУправа“ (**електронска процедура**

**провере идентитета на основу пријаве средством електронске идентификације високог нивоа поузданости);**

- у процедури регистрације корисничким именом и лозинком, на основу увида овлашћеног лица 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 провере идентитета при регистрацији корисничким именом и лозинком на Порталу еИД**). На основу провере идентитета извршене на овај начин могуће је издавање искључиво средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, основног нивоа поузданости.

## 9. Процедура регистрације

Процедура регистрације обавља се електронским путем на Порталу еИД или путем апликације дигиталног банкарства чију је употребу за комуникацију са Порталом еИД, издавање параметара за активацију мобилне апликације и друге послове регистрационог тела одобрио пружалац услуге (**електронска процедура регистрације**), или физичким доласком на шалтер регистрационог тела (**шалтерска процедура регистрације**).

У процедури регистрације обавезно се обезбеђују 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.

Податак о врсти и регистрационом броју личног документа доставља се уколико се провера идентитета лица обавља на основу личног документа.

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

**Када се регистрација лица за издавање средства „Мој еИД“ или „Шема еУправа“ обавља електронским путем на Порталу еИД** на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим сертификатом за електронски потпис, име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, и адреса електронске поште се преузимају из података регистрованог налога корисника Портала еИД или из квалификованог сертификата за електронски потпис. Корисничко име је могуће изменити али мора бити јединствено.

Када се регистрација за издавање средства „Мој еИД“ обавља кроз процедуру **регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД**, подносилац захтева уписује у регистрациону форму име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, и адресу електронске поште која ће представљати његово корисничко име. Податак који се обавезно уноси од стране подносиоца захтева је и фактор аутентикације, односно корисничка лозинка. Подносилац захтева потврђује одабир лозинке узастопним уносом. У процедури

регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД је у склопу регистрационе форме неопходно приложити и очитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе и навести регистрациони број документа.

Када се регистрација за издавање средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ обавља **електронским путем преко апликације дигиталног банкарства**, покреће се регистрација исписивањем података које банка већ поседује о лицу, и то: имена и презимена, ЈМБГ-а, и адресе електронске поште. Потребно је да лице потврди исправност података. Уколико лице поседује претходно регистрован налог на Порталу еИД, за потребе регистрације корисника се податак о адреси електронске поште не преузима од банке, већ се преузимају само име и презиме и ЈМБГ, а лице наставља да користи адресу електронске поште која је већ регистрована као корисничко име на Порталу еИД. Уколико лице не поседује налог на Порталу еИД, из базе банке преузима се још и адреса електронске поште која ће представљати корисничко име.

У **шалтерској процедури** регистрације за издавање средства „Мој еИД“ се име, презиме и ЈМБГ односно ЕБС, обезбеђују на основу увида у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, а подносилац захтева саопштава овлашћеном лицу регистрационог тела адресу електронске поште која ће представљати његово корисничко име. Пружалац услуге проверава да ли подносилац захтева има приступ наведеном налогу електронске поште слањем верификационог линка. Након што подносилац захтева кликом на верификациони линк докаже да има приступ наведеном налогу електронске поште, одобрава се захтев за регистрацију и новом кориснику се електронском поштом шаље линк за постављање лозинке.

Уколико се шалтерска процедура регистрације за издавање средства „Шема еУправа“ обавља за лице које је регистровани корисник Портала еИД, у шалтерској процедури му се додељују параметри за активацију апликације ConsentID коју користи уз већ постојеће корисничко име (регистрованој адреси електронске поште) и друге податке регистрованог налога на Порталу еИД.

Уколико се шалтерска процедура регистрације за издавање средства „Шема еУправа“ обавља за лице које није регистровани корисник Портала еИД, прво се спроводи процедура за издавање средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка, а у другом кораку се издају параметри за активацију апликације ConsentID.

## 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.

У процедури регистрације електронским путем на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим сертификатом за електронски потпис који садржи ЈМБГ или ЕБС, као и у процедури регистрације преко апликације мобилног банкарства, није потребна додатна верификација личног имена.

Пружалац услуге не издаје средства електронске идентификације анонимним подносиоцима захтева.

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



## 9.2 Јединствени матични број грађана (ЈМБГ)

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

ЈМБГ мора бити подложен верификацији документом који се даје на увид - личном картом или путном исправом.

У процедури регистрације електронским путем на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим сертификатом за електронски потпис који садржи ЈМБГ, као и у процедури регистрације преко апликације мобилног банкарства, није потребна додатна верификација ЈМБГ-а.

Пружалац услуге не издаје средства електронске идентификације држављанима Републике Србије чији ЈМБГ није претходно верификован у процедури провере идентитета односно регистрације.

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

## 9.3 Евиденцијски број странца (ЕБС)

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

ЕБС мора бити подложен верификацији документом који се даје на увид - личном картом странца издатом од стране надлежног тела Републике Србије, или путном исправом коју издаје надлежни орган друге државе са налепницом сталног настањенја или привременог боравка издатом од стране надлежног тела Републике Србије

У процедури регистрације електронским путем на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим сертификатом за електронски потпис који садржи ЕБС, није потребна додатна верификација ЕБС-а.

Пружалац услуге не издаје средства електронске идентификације лицима која свој ЕБС не могу верификовати.

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

## 9.4 Корисничко име

Адреса електронске поште представља корисничко име корисника средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“. Фактори аутентикације се увек користе уз корисничко име.

Корисничко име није тајни податак.

Лице које нема регистровано корисничко име на Порталу еИД, у процедури издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ мора извршити регистрацију и верификовати адресу електронске поште наведену приликом регистрације кликом на верификациони линк „Потврди“ који добија у поруци од Портала еИД. На тај начин се доказује да лице заиста има контролу над електронским поштанским сандучићем са чијом је адресом извршио регистрацију и која ће представљати његово корисничко име на Порталу еИД.

Верификациони линк „Потврди“ активан је четрдесет осам (48) сати по приспећу. Уколико лице не верификује адресу електронске поште у том року, неће моћи накнадно да верификује адресу путем истог линка.

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.

Када се лице региструје преко апликације дигиталног банкарства, уколико нема налог на Порталу еИД, у апликацији се исписују подаци о кориснику које банка већ поседује, и то: име, презиме, ЈМБГ и адреса електронске поште. Уколико лице већ поседује налог на Порталу еИД, адреса електронске поште се не преузима од банке већ корисник наставља да користи адресу електронске поште која већ представља његово корисничко име на Порталу еИД.

Корисник пријављен на Портал еИД средством електронске идентификације високог нивоа поузданости може путем свог налога на Порталу еИД иницирати измену корисничког имена. За измену корисничког имена је неопходно поново извршити верификацију адресе електронске поште.

Корисничко име је обухваћено скупом података који се прослеђује поуздајућој страни.

## 9.5 Корисничка 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 за издавање средства „Мој еИД“ и у шалтерској процедури регистрације за издавање средства „Шема еУправа“ лицу које нема регистровани налог на Порталу еИД, се након верификације адресе електронске поште доставља и електронска порука са линком ка страници за постављање лозинке.

Корисник Портала еИД аутентикован средством електронске идентификације високог нивоа поузданости, односно квалификованим сертификатом за електронски потпис, може самостално, путем свог налога, креирати фактор аутентикације средства „Мој еИД“, односно лозинку и користити је уз регистровано корисничко име.

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 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, Š.

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 унапређења 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 средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“

Да би средство електронске идентификације било издато, неопходно је да буду испуњени следећи услови:

- лице је позитивно идентификовано и његов идентитет је потврђен;
- лице има навршених 16 година;
- лице поседује важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу и поднело ју је на увид у процедури провере идентитета, или је аутентиковано на Порталу еИД средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим електронским сертификатом;
- подаци које је лице навело приликом регистрације су истинити;
- лице не поседује претходно издато, активно или суспендовано средство за чије издавање подноси захтев;
- лице је потврдило сагласност са општим условима пружања услуге, политиком приватности и за обраду података о личности.

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

У шалтерској процедури, по извршеној обради захтева, овлашћено лице пружаоца услуге или регистрационог тела посредством наменске апликације потврђује испуњеност услова за издавање средства електронске идентификације подносиоцу захтева, чиме се, уколико корисник нема регистровано корисничко име на Порталу еИД, иницира слање верификационог линка за потврду адресе електронске поште. Подносиоцу захтева се доставља и електронска порука са линком ка страници за постављање лозинке, односно у случају када се захтев односи на средство које се издаје у оквиру шеме „Шема еУправа“, подносиоцу захтева се одобрава издавање средства и уручују параметри за активацију средства „Шема еУправа“.

Лице које процедуру за издавање средстава „Мој еИД“ или „Шема еУправа“ обавља на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа

поузданости или квалификованим сертификатом за електронски потпис (КЕС), уколико испуњава остале услове, не подлеже процедури одобрења.

Када се процедура регистрације обавља преко апликације дигиталног банкарства, након потврде тачности и целовитости података који су доступни у евиденцији банке и потврђивања сагласности са условима пружања услуге, политиком приватности и обрадом података о личности уносом тајног кода апликације дигиталног банкарства (PIN апликације дигиталног банкарства), лицу се достављају параметри за активацију мобилне апликације ConsentID, и то тако што се „ИД корисника“ доставља кроз апликацију дигиталног банкарства а „Регистрациони код“ путем СМС-а.

## 11. Активација

### 11.1 Активација средства „Мој еИД“

Активација средства које се издаје у процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД врши се у моменту одобрења захтева од стране пружаоца услуге.

У осталим процедурама активација средства се врши у моменту постављања корисничке лозинке.

### 11.2 Активација средства „Шема еУправа“

Активацију средства врши сам корисник на основу издатих параметара.

За активацију електронског сертификата на мобилном уређају, потребно је да подносилац захтева преузме и инсталира апликацију ConsentID на свој мобилни уређај.

По покретању апликације ConsentID, у њу се ручно или путем QR кода за ауторизацију уносе параметри за активацију који су уручени на шалтеру, издати путем корисничког налога на Порталу еИД, односно издати преко апликације дигиталног банкарства - „ИД корисника“ и „Регистрациони код“.

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

У безбедном елементу мобилног уређаја генерише се пар приватног и јавног криптографског кључа. Приватни кључ никада не напушта безбедни елемент мобилног уређаја где је заштићен од неовлашћеног приступа, а на основу јавног кључа се генерише захтев за издавање електронског сертификата. Захтев се упућује ИТЕ СА које на основу њега и личних података корисника издаје електронски сертификат који се смешта на мобилни уређај, активира се и може се надаље користити у процесу аутентикације.

#### 11.2.1 Тајни код (PIN)

У процедури активације средства „Шема еУправа“ од корисника се по инсталацији и покретању апликације ConsentID тражи скенирање QR кода односно унос параметара за активацију апликације и постављање шестоцифреног тајног кода (PIN) по избору.

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

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

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

## 12. Обавештавање корисника

### 12.1 Обавештење о одобрењу и одбијању захтева

У електронској процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД, корисник добија обавештење о одобрењу односно одбијању захтева електронском поруком.

У шалтерској процедури издавања средства „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“, овлашћено лице непосредно обавештава корисника о испуњености услова за одобрење односно одбијање захтева, и у случају одбијања захтева, усмено саопштава разлог одбијања.

### 12.2 Обавештење о активацији

У електронској процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД се моментом активације сматра моменат одобрења захтева за издавање средства „Мој еИД“ од стране пружаоца услуге. Корисник се путем електронске поште обавештава да надаље може користити корисничко име и лозинку на Порталу еИД.

У осталим случајевима, сматра се да је корисник у моменту креирања лозинке, у случају средства „Мој еИД“, односно у моменту активације мобилне апликације ConsentID, у случају средства „Шема еУправа“, упознат са чињеницом да је средство електронске идентификације активно и да га може користити.

## 13. Аутентикација

У сврху аутентикације, корисник приступа Порталу еИД директно, на интернет адреси <https://eid.gov.rs/>, или се преузме на Портал еИД са софтверског решења поуздајуће стране. Корисник иницира употребу средства електронске идентификације на Порталу еИД тако што у секцији „Пријава“ бира средство којим ће извршити аутентикацију.

„Мој еИД“ садржи један елемент (фактор) аутентикације, лозинку која је позната само кориснику („нешто што лице зна“). Корисник иницира аутентикацију средством „Мој еИД“ одабиром опције пријаве корисничким именом и лозинком на Порталу еИД.

„Шема еУправа“ садржи два елемента (фактора) аутентикације различитих категорија, односно шестоцифрени тајни код за приступ апликацији ConsentID (PIN) познат искључиво кориснику („нешто што лице зна“) и апликацију ConsentID и електронски сертификат на мобилном уређају корисника („нешто што лице поседује“).

Уколико корисник на Порталу еИД иницира пријаву мобилном апликацијом и унесе корисничко име, захтев за пријаву ауторизује у својој мобилној апликацији

ConsentID, уносом шестоцифреног тајног кода за приступ апликацији ConsentID (PIN) и потврђивањем захтева за пријаву.

Портал еИД користи безбедне механизме аутентикације, и повезаним софтверским решењима прослеђује скуп података о аутентикованом кориснику који обухвата име и презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ), односно евиденцијски број странца (ЕБС), адресу електронске поште, ниво поузданости средства којим се корисник аутентиковао и информацију о својствима односно активним ознакама корисничког налога („грађанин“, „привреда“, „држава“).

Пружалац услуге обезбеђује поуздану проверу средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ и њихове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника и обезбеђује заштитне контроле за проверу средства 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 средстава електронске идентификације**

### **14.1 Захтев за издавање средства**

Средства електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се издају на захтев.

Подношење захтева није примењиво само у електронској процедури издавања средстава на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованим електронским сертификатом на Порталу еИД или путем апликације дигиталног банкарства.

У поступку издавања средства корисничко име се везује за јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), тако да једно лице може бити корисник само по једног средства „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

Средство се не може издати лицу коме је средство суспендовано.

Средство се може поново издати лицу коме је раније издато средство опозвано.

#### **14.1.1 Ко може да поднесе захтев**

Захтев може поднети физичко лице са навршених 16 година, држављанин Републике Србије и страни држављанин са дозволом за стално настањење или привремени боравак, у складу са поступком издавања који је описан у овом документу.

Поједина регистрациона тела могу бити овлашћена да услугу регистрације односно издавања средства пружају само грађанима Републике Србије односно само одређеним категоријама корисника, што је уређено споразумом између пружаоца услуге и регистрационог тела.

#### **14.1.2 Процес достављања захтева**

Захтев се може поднети на шалтеру регистрационог тела или електронским путем, у процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД.

У **шалтерској процедури** захтев се подноси лично, на шалтеру регистрационих тела. Списак локација регистрационих тела доступан је на Порталу еИД на адреси <https://eid.gov.rs/>.

У електронској процедури за издавање средства „Мој еИД“ која се обавља на Порталу еИД у поступку регистрације корисничким именом и лозинком, подносилац захтева попуњава регистрациони образац уношењем неопходних података - име, презиме, ЈМБГ односно ЕБС, адреса електронске поште (корисничко име), прилаже прочитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе, наводи тип и број документа који прилаже и потврђује сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности. Након клика на дугме „Региструј ме“ 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 доказује да има контролу над налогом електронске поште чију је адресу навео у регистрационом обрасцу. Верификациони линк је активан четрдесет осам (48) сати. Моменат потврде адресе електронске поште сматра се моментом подношења захтева за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Подношење, обрада и потврђивање односно одбијање захтева није примењиво у електронским процедурама за издавање средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости, односно квалификованим сертификатом за електронски потпис, или преко апликације мобилног банкарства.

#### **14.1.3 Обрада захтева**

У шалтерској процедури издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ овлашћена лица регистрационог тела истовремено са подношењем захтева врше и његову обраду, односно проверавају испуњеност услова за издавање средства. Овлашћено лице физички идентификује подносиоца захтева на основу увида у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и уноси у наменску апликацију ЈМБГ или ЕБС лица, тип и број документа и корисничко име, односно, адресу електронске поште коју подносилац захтева жели да користи уз средство као корисничко име. На основу ЈМБГ-а, односно ЕБС-а и броја документа се обавља додатна провера података из документа подносиоца захтева у бази биометријских докумената, односно бази лица са одобреним привременим, односно сталним боравком или на други доступан начин, и у случају да лице није регистровано корисник Портала еИД, аутоматски се исписују подаци за процедуру регистрације, односно име и презиме и опционо, податак о пребивалишту. У шалтерској процедури издавања средстава „Шема еУправа“ регистрованом кориснику Портала еИД, овлашћено лице врши претрагу постојећег корисничког имена на основу ЈМБГ-а или ЕБС-а подносиоца захтева и кориснику издаје средство које ће користити уз постојеће корисничко име.

Овлашћено лице регистрационог тела обавештава корисника о Општим условима пружања услуге и Политици приватности и прибавља његову сагласност са Општим условима, Политиком приватности, као и за обраду података о личности.

У електронској процедури за издавање средства „Мој еИД“ која се обавља на Порталу еИД у поступку регистрације корисничким именом и лозинком, овлашћено лице пружаоца услуге обавља проверу података подносиоца захтева поређењем електронски достављених података регистрационог обрасца са подацима у достављеној прочитаној, фотографисаној или скенираној копији личне карте, личне карте странца или путне исправе, и врши додатну проверу података у бази биометријских докумената, односно бази лица са одобреним привременим или сталним боравком.

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

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

У моменту одобрења захтева за издавање средства „Мој еИД“ у шалтерској процедури, овлашћено лице покреће процедуру верификације адресе електронске поште коју је подносилац навео као корисничко име.

У моменту одобрења захтева за издавање средства „Шема еУправа“, овлашћено лице покреће процедуру верификације адресе електронске поште уколико подносилац захтева није претходно регистрован корисник Портала еИД, и штампа и уручује подносиоцу захтева документ који садржи име и корисничко име подносиоца захтева, параметре за ручну активацију средства - „ИД корисника“ и „Регистрациони код“, и QR код за ауторизацију.

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

У шалтерској процедури издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“, обрада захтева се врши истовремено са подношењем захтева.

У електронској процедури издавања средстава „Мој еИД“ у процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД, обрада захтева може трајати до четрдесет осам (48) сати.

Обрада захтева није примењива у другим процедурама издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

### **14.2 Издавање средстава**

#### **14.2.1 Активности пружаоца услуге и регистрационог тела током процеса издавања средстава**

Да би средство „Мој еИД“ односно „Шема еУправа“ било издато, неопходно је да буду испуњени услови из тачке 10. овог документа.

У процедури издавања средстава „Мој еИД“ на основу регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД овлашћено лице у року од четрдесет осам (48) сати и на основу електронски достављених података обавља проверу испуњености услова за издавање средстава и електронским путем одобрава или одбија захтев.

У шалтерској процедури издавања средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“, овлашћено лице проверава испуњеност услова у физичком присуству подносиоца захтева, на основу увида у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу подносиоца захтева, додатне провере у бази биометријских докумената или на други доступан начин, и провере података у евиденцији корисника Портала еИД.

У електронској процедури издавања корисничке лозинке односно параметара за активацију „Шема еУправа“ путем корисничког налога на Порталу еИД или преко апликације дигиталног банкарства, корисник самостално поставља лозинку односно себи издаје параметре за активацију средстава „Шема еУправа“.

#### **14.2.2 Обавештење корисника о издатом средству**

У електронској процедури регистрације корисничким именом и лозинком на Порталу еИД се моментом издавања сматра моменат одобрења захтева за издавање



средства „Мој еИД“ од стране пружаоца услуге. Корисник се путем електронске поште обавештава да надаље може користити корисничко име и лозинку на Порталу еИД.

У осталим случајевима, сматра се да је корисник у моменту креирања лозинке, у случају средства „Мој еИД“, односно у моменту активације мобилне апликације ConsentID, у случају средства „Шема еУправа“, упознат са чињеницом да му је средство електронске идентификације издато и да га може користити.

### 14.3 Обнављање средства

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ се издаје на неограничен период.

Средство електронске идентификације „Шема еУправа“ се издаје на период од три године и корисник га самостално може обновити на Порталу еИД. Опција за обнову је доступна на страници „еГрађанин - Мој налог“ тридесет (30) дана пред истек средства.

### 14.4 Модификација средства

Корисничко име и лозинку корисник може изменити у сваком тренутку путем свог налога на Порталу еИД, на страници „еГрађанин - Мој налог“.

Тајни код за мобилну апликацију ConsentID (PIN) корисник одабира приликом активације и он се не може изменити.

У случају да је дошло до промене неког од следећих података корисника: име, презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ), евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), корисничко име, потребно је да корисник у најкраћем року контактира пружаоца услуге путем контакт форме доступне на адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>, како би се извршило ажурирање података корисника.

### 14.5 Суспензија, опозив и поновна активација

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ може се суспендовати, као и опозвати.

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

#### 14.5.1 Суспензија

Суспензија средства обавља се након десет (10) неуспелих пријава на Портал еИД коришћењем неисправне лозинке. У случају десет неуспелих пријава суспендује се и закључава налог корисника на Порталу еИД тако да корисничком налогу није могуће приступити ни средством „Мој еИД“, ни другим средством електронске идентификације којим корисник располаже.

#### 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“.

Опозив средства „Шема еУправа“ може обавити сам корисник на страници „еГрађанин - Мој налог“ на Порталу еИД, одабиром опције „Опозови“.

Средства електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се могу опозвати и на захтев овлашћеног лица пружаоца услуге, органа надлежног за заштиту података о личности, суда, тужилаштва, институције која врши криминалне истраге, или било које поуздајуће стране, у случају сумње у идентитет лица.

Корисник чије је средство електронске идентификације опозвано не може опозвано средство надаље користити за аутентикацију на Порталу еИД.

### **14.5.3 Поновна активација**

За откључавање налога на Порталу еИД и поновну активацију средства „Мој еИД“ које је суспендовано због десет узастопних покушаја пријаве неисправном лозинком, потребно је поднети захтев за поновну активацију путем контакт форме доступне на интернет адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>.

Поновна активација опозваног средства „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ се не врши, али је у сваком тренутку могуће покренути поступак за издавање новог средства.

## **15. Администрирање Општих услова, Политике приватности и Политике и практичних правила**

Пружалац услуге усваја и примењује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ (Општи услови), Политику и практична правила пружања услуге 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 и практична правила пружања услуге и Политику приватности, пружалац услуге објављује на веб презентацији пружаоца услуге (<https://ite.gov.rs/>).

Пружалац услуге у поступку издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“ осигурава да подносилац захтева буде упознат са Општим условима, у којима су дефинисани услови коришћења услуге, начин употребе средства, прописи и правила која се односе на коришћење услуге, сва ограничења, информације о нивоу поузданости шеме, информације о ризицима од евентуалне злоупотребе, односно неистинитог представљања и мерама које корисник треба да предузме ради безбедног коришћења средства, 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 и практичних правила пружања услуге и Политике приватности, али успоставља политике и поступке како би осигурао да корисник буде правовремено и поуздано информисан о променама Општих услова и Политике заштите приватности. Обавештење о измени се објављује на 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.

## 16. Вођење евиденције и чување записа

Записи о издатим средствима и подаци везани за проверу идентитета чувају се на безбедан начин, најмање 10 година по издавању и то за потребе 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 и својствима корисника, односно активним ознакама налога на Порталу еИД („грађанин“, „привреда“, „држава“).

Пружалац услуге чува податке о коришћењу средстава „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

Пружалац услуге евидентира и чува информације о значајним догађајима везаним за свој оперативни рад и безбедносне претпоставке регистрованих шема.

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

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

## 17. Организациони услови

Пружалац услуге обезбеђује адекватан број овлашћених службених лица, ангажованих лица и извођача за примерено обављање услуге, што подразумева послове као што су успостављање, развој и функционисање Портала еИД и подржавајуће инфраструктуре, пријем захтева за издавање средства, проверу идентитета и регистрацију корисника, опозив, суспензију и поновну активацију средства, корисничку подршку, израду упутстава, обуке, вођење евиденције, администрирање Општих услова, Политике и практичних правила пружања услуге, 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 шеме електронске идентификације „Мој еИД“ и „Шема еУправа“.

Пружалац услуге обезбеђује иницијалну обуку за своје запослене и овлашћена лица у регистрационим телима, као и периодичне обуке у циљу одржавања континуитета и ажурности знања запослених и у случају промене процедура. За потребе обука израђује се документација и ставља се 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 у Катићевој 14-16 у Београду и у Државном дата центру у Крагујевцу, 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 шема „Мој еИД“ и „Шема еУправа“, пружалац услуге:

- (1) обавештава кориснике о намери да престане са пружањем услуге,
- (2) опозива сва издата средства 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 и практичним правилима пружања услуге,
- (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 и практична правила пружања услуге.

## 20. Независне интерне ревизије

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

## 21. Безбедност информација

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

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

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

## **22. Мрежне безбедносне контроле**

Пружалац услуге обезбеђује заштиту електронских комуникационих канала који се употребљавају за размену личних или поверљивих информација од неовлашћеног приступа, неовлашћеног пресретања, неовлашћеног коришћења и других начина угрожавања. Пружалац услуге примењује висок ниво система мрежне безбедности, укључујући системе за управљање токовима мрежног саобраћаја (firewall уређаји) и система за превенцију и заштиту од напада.

## **23. Заштита криптографског материјала**

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

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

## **24. Интероперабилност**

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

## **25. Заштита података о личности**

Прикупљање, обрада и коришћење података о личности врши се у складу са Законом о заштити података о личности и у циљу пружања услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације „Мој еИД“ и/или „Шема еУправа“.

Средство електронске идентификације се издаје искључиво лицу које је упознато и сагласно са Општим условима пружања услуге електронске идентификације и шеме 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 услуга електронске идентификације, води евиденцију о кориснику и коришћењу средства. Скуп личних података корисника који се прикупљају може обухватити:

- име,
- презиме,

- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,
- место пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни),
- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, податке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао и информацију о активним ознакама налога на Порталу еИД, односно својствима корисника средства („грађанин“, „привреда“, „држава“) - пружалац услуге чува податке о коришћењу средства.

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

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

Пружаоцу услуге и поуздајућој страни није познат тајни код за ConsentID (PIN) корисника, као ни лозинка средства „Мој еИД“ врсте корисничко име и лозинка. Лозинка и PIN су познати искључиво кориснику.

У смислу одредби из области заштите података о личности, руковалац обраде података о личности и обрађивач је пружалац услуге - Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Немањина 11, 11000 Београд, контакт телефон +381 11 7358 400, адреса електронске поште [kancelarija@ite.gov.rs](mailto:kancelarija@ite.gov.rs).

Контакт подаци службеника за заштиту личних података менаџера обраде су: [lzzpol@ite.gov.rs](mailto:lzzpol@ite.gov.rs).

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