

R-QCA-192

Šifra dokumenta

U skladu sa članom 31. stav 2. tačka 1. Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju („Službeni glasnik RS“, broj 94/2017 i 52/2021) (u daljem tekstu Zakon) i članu 5. Uredbe o uslovima za pružanje kvalifikovanih usluga od poverenja („Službeni glasnik RS“ broj 37/18), ESS QCA donosi:

Opšte uslove za pružanje usluga od poverenja

Ovi opšti uslovi odnose se na pružanje usluge izdavanja kvalifikovanog sertifikata za elektronski potpis (prema politici QCP-n-qscd), odnosno za elektronski pečat (prema politici QCP-l-qscd) saglasno sa ETSI EN 319 411-2 i sa Zakonom.

Detalji u vezi pružanja usluga od poverenja opisani su u sledećim dokumentima:

- Politika izdavanja kvalifikovanih sertifikata (u daljem tekstu CP),
- Praktična pravila izdavanja kvalifikovanih sertifikata (u daljem tekstu CPS) i
- Politika privatnosti i zaštite podataka o ličnosti.

Dokumenti ESS QCA objavljeni su na internet adresi: <https://essqca.e-smartsys.com/dokumentacija>.

ESS QCA izdaje korisniku na korišćenje kvalifikovani sertifikat na zahtevanom kvalifikovanom sredstvu i na zahtevani period.

Kvalifikovani sertifikati mogu imati rok važenja od jedne, dve, tri, četiri ili pet godina.

U slučaju prestanka rada ESS QCA će sprovesti proceduru gašenja prema tački 5.8. „Završetak rada CA ili RA“ opisanoj u CP i CPS.

1. Obaveze korisnika usluga

Korisnik kvalifikovanog sertifikata obavezuje se da:

- Pruži tačne i pouzdane podatke o svom identitetu, u zavisnosti od toga da li se identifikuje kao fizičko ili pravno lice;
- U postupku identifikacije, ukoliko se identifikuje kao fizičko lice ili fizičko lice pripadnik entiteta pravnog lica, bude fizički prisutan;
- Odmah obavesti ESS QCA o promeni podataka sadržanih u kvalifikovanom sertifikatu, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana;
- Upotrebljava kvalifikovani sertifikat samo za namene definisane u CP-u;
- Preduzima odgovarajuće mere u cilju sprečavanja neovlašćene upotrebe svog privatnog kriptografskog ključa od strane drugih lica;
- Formalno zaduži i ovlasti fizička lica za korišćenje kvalifikovanog sertifikata za elektronski pečat i preduzme odgovarajuće mere u cilju sprečavanja neovlašćene upotrebe privatnog kriptografskog ključa pečata od strane drugih lica;
- U slučaju gubitka, oštećenja ili zloupotrebe privatnog kriptografskog ključa, odnosno kompromitovanja ili sumnje u kompromitovanje privatnog kriptografskog ključa, bez odlaganja, podnese zahtev za opoziv kvalifikovanog sertifikata;

- Prestane da koristi svoj kvalifikovani sertifikat u slučaju da je bilo koja informacija u kvalifikovanom sertifikatu postala nevalidna.

2. Informacije za pouzdajuće strane

Pouzdanja strana je pravno ili fizičko lice koje se pouzda u uslugu elektronske identifikacije, odnosno u uslugu od poverenja.

U toku trajanja kvalifikovanog sertifikata ESS QCA se obavezuje da će za potrebe pouzdajućih strana pružati usluge neophodne za validaciju samih kvalifikovanih sertifikata i elektronskih potpisa, odnosno pečata koje su isti realizovali. Ove usluge obuhvataju visoko dostupno (24x7) publikovanje CRL lista i sertifikata izdavajućih CA tela, kao i OCSP servis za proveru statusa sertifikata.

Period izdavanja CRL izdavajućih CA je 24h. CRL izdavajućih CA se izdaje svakog dana u 07:47, na javnom repozitorijumu publikuje do 08:15 i važi sledećeg dana do 10:30.

Period izdavanja CRL Root CA je 6 meseci.

Resursi potrebni za bezbedno i pouzdano korišćenje ESS QCA kvalifikovanih sertifikata nalaze se na lokaciji: <https://essqca.e-smartsys.com/preuzimanje>.

3. Ograničenja u korišćenju usluga

Korisniku usluge nije dozvoljeno korišćenje kvalifikovanog sertifikata za bilo koje protivzakonite aktivnosti. Korisnik ne može da prenese svoja prava i obaveze na treće lice.

ESS QCA zadržava pravo opoziva izdatih kvalifikovanih sertifikata usled uočenih neregularnosti ili tehničkih problema u radu samog ESS QCA, kao i na zahtev odgovarajućih nadležnih institucija.

4. Ograničenja odgovornosti

Ni u kom slučaju ESS QCA ne prihvata odgovornost za štetu (direktnu ili indirektnu), gubitke, troškove i potraživanja koja proizilaze ili su nastali kao posledica korišćenja kvalifikovanog sertifikata, i to za:

- namene i na način koji nije izričito predviđen u CP i CPS,
- nepravilno ili pogrešno obezbeđenje PIN-a, PUK-a ili privatnog ključa kvalifikovanog sertifikata, otkrivanje poverljivih podataka trećim licima i neodgovorno postupanje korisnika kvalifikovanog sertifikata,
- zloupotrebu, odnosno upade u informacioni sistem korisnika kvalifikovanog sertifikata i na taj način dolaska do podataka o kvalifikovanom sertifikatu od strane neovlašćenih lica,
- nepostupanje ili loše postupanje sa podacima u okviru informacione infrastrukture korisnika kvalifikovanog sertifikata ili trećih lica,
- neproveravanje podataka, validnosti i statusa kvalifikovanih sertifikata u registru opozvanih kvalifikovanih sertifikata,
- neproveravanje vremena validnosti kvalifikovanih sertifikata,
- postupanje korisnika kvalifikovanog sertifikata ili trećeg lica suprotno informacijama i obaveštenjima koje objavljuje ESS QCA, a publikovane su u CP, CPS i drugim propisima,
- omogućeno korišćenje, odnosno zloupotrebu kvalifikovanog sertifikata korisnika od strane neovlašćenih lica,
- sadržaj samih podataka koji se potpisuju korišćenjem kvalifikovanih sertifikata,
- upotrebu i pouzdanost rada računarske i programske opreme korisnika kvalifikovanog sertifikata.

5. Vremenski period čuvanja zapisa u dnevniku događaja koji su povezani sa pružanjem usluga

Zapisi koji su povezani sa pružanjem usluga izdavanja kvalifikovanih sertifikata čuvaju se 10 godina nakon prestanka važenja kvalifikovanih sertifikata. Zapisi se mogu videti po zahtevu i samo od strane autorizovanog lica.

6. Pravni okvir koji se primenjuje na pružanje usluga

ESS QCA posluje u potpunosti u skladu sa odgovarajućom zakonskom regulativom države Srbije, i to pre svega sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju i odgovarajućim podzakonskim aktima. Sve pravne stvari koje se odnose na ESS QCA i/ili koji se odnose na kvalifikovane sertifikate izdate od strane ESS QCA će biti procesuirane od strane odgovarajućeg suda u Srbiji.

7. Način rešavanja reklamacija, prigovora i sporova

Prema Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. Glasnik RS“, br.88/2021), korisnik ima pravo da izjavi reklamaciju ili prigovor radi ostvarivanja svojih prava iz domena pomenutog Zakona.

Reklamacije se u ESS QCA mogu podneti na dva načina:

- usmenim putem (u prostorijama ESS QCA)
- elektronskim putem, i to slanjem reklamacije na mail: info_qca@e-smartsys.com.

Prilikom podnošenja reklamacije usmenim putem korisnik će RA operaterima (svi RA operateri su ovlašćeni za prijem reklamacija u toku radnog vremena) saopštiti svoju reklamaciju koji će je, dok je korisnik prisutan, uneti u listu Reklamacije.

Tom prilikom, kao i prilikom podnošenja reklamacije putem mail-a, neophodno je navesti (polja obeležena zvezdicom (*) su obavezna):

- Datum podnošenja reklamacije*
- Ime i prezime korisnika*
- Datum izdavanja sertifikata
- JIK (jedinstveni identifikator korisnika)
- mail adresu korisnika*
- opis reklamacije*

Korisnik će elektronskim putem dobiti potvrdu da je reklamacija primljena kao i broj pod kojim je ista zavedena. Najkasnije u roku od 8 (osam) dana korisnik će biti obavešten o odluci o prihvatanju ili neprihvatanju reklamacije.

U slučaju neprihvatanja, korisniku će biti dato obrazloženje takve odluke.

Ukoliko je reklamacija prihvaćena, korisniku će elektronskim putem biti predloženo rešenje reklamacije, kao i rok u kom će reklamacija biti rešena, a koji ne sme biti duži od 15 (petnaest) dana. Ukoliko se korisnik u roku od tri dana ne izjasni o predloženom rešenju, rešenje će se smatrati neprihvaćenim.

ESS QCA zadržava pravo da o svakoj reklamaciji odlučuje pojedinačno.

Reklamacijama i prigovorima se pristupa odgovorno i profesionalno i svaki razuman prigovor se rešava u najkraćem mogućem roku i u najboljem interesu obe strane.

Ukoliko dođe do spora između ESS QCA i vlasnika ili korisnika kvalifikovanog sertifikata u vezi međusobnih prava i obaveza ili tumačenja ugovora ili nekog drugog dokumenta donetog od strane ESS QCA, ESS QCA će nastojati da

spor reši mirnim putem, sporazumno, a ukoliko do sporazuma ipak ne dođe, spor će rešavati nadležni sud u Beogradu.

8. Provera usaglašenosti

ESS QCA je upisan u Registar pružalaca kvalifikovanih usluga od poverenja koje vodi Ministarstvo informisanja i telekomunikacija i samim tim je predmet periodične supervizije u cilju osiguravanja saglasnosti sa zahtevima iz Zakona. Rad ESS QCA je takođe u saglasnosti sa relevantnim međunarodnim i evropskim standardima u ovoj oblasti, kao i sa Evropskom direktivom br. 910/2014 Evropskog parlamenta i veća od 23.07.2014. godine o elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja za elektronske transakcije.

ESS QCA prihvata pod određenim uslovima i proveru/auditing internih procedura i pravila rada koja nisu javno dostupna u cilju unapređenja svojih usluga. ESS QCA evaluira rezultate ovakvih provera pre nego što ih implementira.

ESS QCA sprovodi redovne godišnje interne audit-e usklađenosti poslovanja. Interni audit sprovode zaposleni ESS sa odgovarajućim kompetencijama. U slučaju neusaglašenosti rada, ESS QCA obustavlja dalje izdavanje kvalifikovanih sertifikata, dok se ne otkloni neusaglašenost.

9. Podaci za kontakt pružaoca usluge

Pružanje usluga od poverenja ESS QCA realizuje sa matične lokacije:

ESS QCA

E-Smart Systems d.o.o.

Kneza Višeslava 70a, 11030 Beograd, Srbija

tel: 011 3050280

fax: 011 3050222

email: info_qca@e-smartsys.com

email za tehničku podršku: qca@esshitsupport.zohodesk.eu ili qca@e-smartsys.com

prijava tiketa: <https://essqca.e-smartsys.com/korisnicka-podrska>

Kao osnovni element pristupačnosti za savladavanje visinskih razlika, na ulasku u objekat, ESS QCA obezbeđuje rampu za pešake i korisnike invalidskih kolica visine od 120 cm i dužine od 440 cm, zaštićenu ivičnjakom.

10. Garantovani nivo dostupnosti usluga

Usluge publikovanja repozitorijuma sertifikata izdavajućih tela, CRL i OCSP servisa ESS QCA pruža sa dostupnošću od 24 sata na dan, 7 dana u nedelji.

Uslugu izdavanja kvalifikovanih sertifikata ESS QCA pruža radnim danima:

- za rad sa pravnim licima u periodu od 09:00 do 17:00
- za rad sa fizičkim licima u periodu od 09:30 do 16:30.

U slučaju vanrednog stanja i promenjenih okolnosti koje mogu uticati na organizaciju poslovanja, relevantne informacije o radnom vremenu i radu sa korisnicima biće objavljene na site-u ESS QCA.

11. Uslovi tehničke podrške korisniku usluga

ESS QCA obezbeđuje besplatnu tehničku podršku korisnicima i trećim stranama. Podrška se pruža email-om i telefonom. Tehnička podrška je obezbeđena radnim danima u okviru redovnog radnog vremena ESS QCA od 09:00 do 17:00.

12. Definicije i skraćenice

U ovom dokumentu pojedini izrazi imaju sledeće značenje:

Kvalifikovani sertifikat za elektronski potpis – sertifikat za elektronski potpis koji je izdat od strane kvalifikovanog pružaoca usluga od poverenja i sadrži podatke predviđene Zakonom.

Kvalifikovani sertifikat za elektronski pečat – sertifikat za elektronski pečat koji je izdat od strane kvalifikovanog pružaoca usluga od poverenja i sadrži podatke predviđene Zakonom.

CA (Certification Authority) - sertifikaciono telo

CP (Certificate Policy) - Politika izdavanja kvalifikovanih sertifikata

CPS (Certification Practice Statement) - Praktična pravila izdavanja kvalifikovanih sertifikata

CRL (Certificate Revocation List) - Lista opozvanih sertifikata

ESS QCA – E-SMART SYSTEMS DOO BEOGRAD sertifikaciono telo (ESS QCA)

ETSI – European Telecommunications Standards Institute

OCSP – Online Certificate Status Protocol

RA (Registration Authority) - registraciono telo

QSCD (Qualified Signature Creation Device) - sredstvo za formiranje kvalifikovanog elektronskog potpisa/pečata

13. Istorija dokumenta

Verzija	Datum	Opis promena
1.0	18.4.2019.	Izrađena prva verzija dokumenta i usklađena sa zahtevima regulative
2.0	25.04.2019.	Sitne izmene dokumenta
2.1	06.05.2019.	Sitne izmene dokumenta
2.2	03.04.2020.	Izmenjena 2. tačka dokumenta
2.3	21.04.2020.	Ispravljene slovne greške
2.4	21.08.2020.	Izmenjena 2. tačka dokumenta
2.5	05.10.2022.	Dodata važeća verzija Zakona
2.6	24.08.2022.	Izmenjena 7.tačka – opisan postupak upravljanja reklamacijama
2.7	22.02.2023.	Dopunjena 9.tačka dokumenta podacima ZOHO help deska
3.0	08.04.2024.	Usaglašeno sa verzijom sistema 3.0
3.1	22.09.2025.	Manje izmene dokumenta

Potpisi: