ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ КВАЛИФИКОВАНОГ ЧУВАЊА ЕЛЕКТРОНСКИХ ДОКУМЕНАТА И ВАЛИДАЦИЈЕ КВАЛИФИКОВАНОГ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОТПИСА И ЕЛЕКТРОНСКОГ ПЕЧАТА

CPOID:	1.3.6.1.4.1.57738.10.2.1.0.0
Важи од:	15.12.2022.
Верзија:	1.0.0
Датум верзије:	15.12.2022.
Аутор:	Јован Вистаћ
Ниво поверљивости:	Јавно
Одговорна особа:	Јован Грубер, директор

ПРЕГЛЕД ПРЕТХОДНИХ ВЕРЗИЈА

Издање	Број документа	Верзија	Датум	Опис промене	Измене припремио	Измене одобрио
1.	1.3.6.1.4.1.57738.10.2.1.0.0	1.0.0	15.12.2022.	Прво издање	Јован Вистаћ	Јован Грубер

Садржај

ПРЕГЛЕД ПРЕТХОДНИХ ВЕРЗИЈА 2
1. О ПРУЖАОЦУ УСЛУГА ОД ПОВЕРЕЊА 4
1.1 Услуге од поверења 4
1.2 Доступност политика пружаоца услуга од поверења 5
2. СВРХА, ОПСЕГ И ОБЈАВЉИВАЊЕ ОПШТИХ ПРАВИЛА 5
2.1 Сврха 5
2.2 Опсег услуга обухваћених Општим правилима 6
2.3 Појам Општих услова 7
2.4. Опсег деловања Општих услова 7
2.5 Правно дејство услуга које су предмет Општих правила 7
2.6 Технички услови за коришћење услуга од поверења 7
2.7 Публикације и обавештења 8
3. ФОРМИРАЊЕ УГОВОРА 8
4. ПРАВА КОРИСНИКА 8
4.1 Корисничка подршка за кориснике, управљање жалбама 9
5. ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА 9
6. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПРУЖАОЦА УСЛУГЕ 10
7. ОДГОВОРНОСТ КОРИСНИКА 10
8. НАКНАДЕ, ПЛАЋАЊЕ И ДРУГИ УСЛОВИ 10
9. УСЛОВИ ПЛАЋАЊА 11
10. ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА И РАСКИД УГОВОРА 11
11. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА 12
12. УСЛОВИ ЗА ОБРАДУ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА 12
12.1 УВОД 12
12.2 САДРЖАЈ ПОДАТАКА 12
12.3 ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА 12
12.4 КОРИШЋЕЊЕ ПОДАТАКА 13
12.5 РОК ЗА ЧУВАЊЕ ПОДАТАКА 13
12.6 ПРЕНОС ПОДАТАКА 14
12.7 СИГУРНОСТ ПОДАТАКА 14
12.8 ПРАВА ЗАШТИТЕ ПОДАТАКА 14

1. О ПРУЖАОЦУ УСЛУГА ОД ПОВЕРЕЊА

Име: „Inception doo Beograd“

Матични број: 20701242

Адреса: Адмирала Вуковића 57, 11000 Београд

Телефон: 011 2920355

Вебсајт: https://www.inception.rs

„Inception doo Beograd“ (У даљем тексту ***Inception doo*** или ***Пружалац услуге од поверења***) је квалификовани пружалац услуга од поверења у складу са eIDAS регулативама као и Законом о електронском документу, идентификацији и услугама од поверења Републике Србије, Правилником о условима за поступке и технолошка решења који се користе током поузданог електронског чувања докумената као и Правилником о валидацији квалификованог електронског потписа и електронског печата.

Inception doo пружа своје квалификоване услуге од поверења преко платформе под називом еПисмоноша.

1.1 Услуге од поверења

Квалификоване услуге од поверења представљају виши ниво трансакционе и ИТ безбедности, па им законодавци обично омогућавају повећан ниво доказне вредности. Пружаоци услуга од поверења који нуде такве „квалификоване“ услуге су у обавези да се придржавају строжих захтева од провајдера услуга од поверења који нуде „неквалификоване“ услуге.

Као квалификовани пружалац услуга од поверења, Inception doo пружа следеће квалификоване услуге од поверења:

- квалификована услуга валидације,
- квалификована услуга чувања електронског документа

Услуга квалификоване валидације се користи за валидацију електронских потписа и електронских печата. Услугу квалификоване валидације пружа Inception doo у својству квалификованог пружаоца услуга од поверења и као резултат њеног пружањ

а се генерише посебан документ који потврђује валидност и даје Кориснику.

У поступку валидације квалификованог електронског потписа/печата, Inception doo потврђује валидност квалификованог електронског потписа/печата под условом да:

1. Сертификат који је коришћен приликом потписивања ел.документа електронским

потписом или електронским печатом у тренутку потписивања био валидан и креиран у складу са услугом од поверења за издавање сертификата.

2. Квалификовани сертификат је био важећи у време потписивања.

Ова услуга се може обезбедити за валидацију квалификованих сертификата за електронске потписе, печате и друге квалификоване сертификате које издају квалификовани пружаоци услуга од поверења укључени на листу Пружалаца услуга од поверења Републике Србије за коју је надлежно Министарство телекомуникација и информисања.

У случају коришћења квалификованог чувања електронских докумената, документи који се чувају у архиви ће остати аутентични и задржати своју доказну вредност до истека рока чувања, односно док се не докаже супротно. Мора се претпоставити да је електронски потпис , печат или временски жиг стављен на електронски документ депонован на дуготрајно чување, заједно са одговарајућим сертификатом и да су били важећи када је додат одговарајући електронски потпис, печат или временски жиг.

1.2 Доступност политика пружаоца услуга од поверења

Информације у вези са обрадом података о личности садржане су у Политикама пружаоца услуге од поверења и доступне су на страници пружаоца услуге https://inception.rs/ca/. Закључивањем Уговора који се позива на документ Општи услови и коришћењем услуга које су у њима описане, подразумева се да је корисник упознат са Политикама услуга од поверења.

2. СВРХА, ОПСЕГ И ОБЈАВЉИВАЊЕ ОПШТИХ УСЛОВА

2.1 Сврха

Сврха овог документа је да детаљно представи законске и правне одредбе између Пружаоца услуге од поверења, Inception doo и друге стране која користи наведене услуге (у даљем тексту Корисник услуга).

Уговор о коришћењу услуга (у даљем тексту Уговор) који је успостављен између Пружаоца услуге од поверења и Корисника укључујући и припадајући документ Практичних правила пружања услуге од поверења као и појединачне изјаве договорене између наведених страна, заједно дефинишу правни однос између Пружаоца услуге и Корисника. Одредбе Општих услова су правне, а не техничке природе и садрже правила која се односе на креирање, одржавање и раскид Уговора о коришћењу услуга.

Специфични уговорни и технички критеријуми могу се наћи унутар документа Практична правила који је доступан на веб страници Пружаоца услуге од поверења.

Одређени изрази који се користе у овом документу, а нису детаљно дефинисани, имаће значење које је описано у документу Практична правила.

Уговор о пружању услуге закључен са сваким Корисником дефинише услугу која се користи у оквиру одговарајућег уговорног односа.

2.2 Опсег услуга обухваћених Општим условима

Услуге које подлежу овим Општим условима састоје се од комплексних ИТ решења чији су технички описи, применљива доступност, технички захтеви и спецификације дефинисани у Практичним правилима која се примењују на одређену услугу.

Пружалац услуге од поверења пружа услуге у оквиру ових Општих услова пословања и у складу са одредбама дефинисаним у Практичним правилима.

2.2.1 Сервис за квалификовану услугу валидације електронског потписа и печата

Да бисте користили наведену услугу на одговарајућем нивоу, тј на аутоматизован начин, неопходно је закључити Уговор по коме се услуга може пружати путем API комуникације, унутар кога се дефинишу и појединачни начини пружања услуге (СЛА). Сви специфични услови, формати и коришћени алгоритми су описани у посебним документима Политике и Практична правила пружања услуге.

Подржани формат са основним профилом електронског потписа је ETSI TS 103 172 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) – PadES Baseline Profile у формату Attached – Enveloped.

2.2.2 Сервис за квалификовано чување електронских докумената

Дугорочно чување или очување електронских докумената који садрже електронски потпис или електронски печат описано је у одредбама документа Практичних правила за квалификовано електронско чување докумената у складу са eIDAS регулативама.

2.2.3. Кориснички портал

У вези са горе наведеним главним услугама, Пружалац услуге од поверења омогућава Кориснику да изврши одређене техничке операције које се односе на услуге које се захтевају од Пружаоца услуга и управљање одређеним подацима и документима у оквиру платформе ePismonoša којом управља Пружалац услуге. Да би користио наведене функционалности, Корисник треба да искаже сагласност са документима приликом процеса регистрације.

2.3 Појам Општих услова

Општи услови важе од датума ступања на снагу наведеним на насловној страни до ступања на снагу следеће верзије документа или поништења постојеће.

Уколико се уговорене стране не договоре другачије, Уговор ће бити закључен на неодређено време.

2.4. Опсег деловања Општих услова

Овим документом су покривени услови пословања који се односе на Пружаоца услуге од поверења и Корисника.

Правила која се примењују на корисника биће примењена на сваку особу која представља законског заступника Корисника испред Пружаоца услуге од поверења, укључујући и овлашћена лица, као и Администраторе који делују у складу са овлашћењима наведеним у Практичним правилима.

Услуге које подлежу овим Општим условима су доступне за физичка и правна лица.

2.5 Правно дејство услуга које су предмет Општих услова

У погледу уговора Пружаоца услуге од поверења са крајњим корисником, преовладавају прописи Републике Србије. Услуге које се пружају електронским путем биће доступне корисницима без обзира на географску локацију приликом коришћења услуга, а деловање се своди под окриље правосуђа Републике Србије.

Пружалац услуга од поверења представља услуге тако да ће бити пружене током трајања Општих услова поштујући законске прописе и у складу са законодавством Републике Србије.

2.6 Технички услови за коришћење услуга од поверења

Страна која користи ислугу биће одговорна за редовно инсталирање безбедоносних ажурирања на уређај који користи приликом приступа због рањивости на екстерне опасности (вируси, малвери…), док је Пружалац услуге задужен за правилан рад HSM уређаја који се користе приликом пружања услуге од поверења.

2.7 Публикације и обавештења

Веб страница Пружаоца услуге ће служити као примарна локација за информације Корисницима.

Контакт подаци остављени приликом регистрације (мејл адреса, број телефона) могу такође да служе као средство информисања Корисника.

Општи услови, Политике и Практична правила за пружање услуге од поверења доступна су на веб страници Пружаоца услуге у електронској форми, тј у просторијама Пружаоца услуге у штампаној форми.

3. ФОРМИРАЊЕ УГОВОРА

Правни однос између Корисника и Пружаоца услуге у вези коришћења услуга које су предмет ових Општих услова, биће успостављен након потписивања Уговора о пружању услуга обе уговорне стране, осим ако Пружалац услуге не омогући опцију електронског закључивања уговора са било којом од наведених услуга.

У случају да Уговор о пружању услуга не буде потписан у исто време, датум уговора ће бити датум последњег потписа на документу.

Део уговора поред Општих услова, чине Практична правила за пружање услуге.

Пружалац услуге је у обавези да припреми уговор о услугама у року од 5 радних дана.

У случају електронског потписивања уговора, подразумева се коришћење квалификованих електронских сертификата за електронски потпис са обе уговорне стране.

Пружалац услуге у свом систему бележи тренутак прихватања Општих услова, Практичних правила, као и потписивања Уговора, уколико се на тај начин успоставља уговорни однос.

4. ПРАВА КОРИСНИКА

Корисник и сви субјекти који припадају кориснику, имају право коришћења услуге засноване на Уговору о услузи, овим Општим условима као и Практичним правилима.

Кориснику је онемогућена привремена суспензија у случају коришћења услуга од поверења.

У случају коришћења квалификованог електронског чувања докумената:

- Корисник ће имати право да поставља електронски потписана документа у архиву којом управља Пружалац услуге од поверења. Пружалац услуге је у обавези да архивира електронска документа у складу са документом Практична правила.

- Корисници могу приступати својим електронским документима који се налазе у архиви Пружаоца услуге од поверења непрекидно у току трајања Уговора.
- Пружалац услуге ће издати потврду о валидности архивираних електронских докумената на захтев Корисника
- Корисник може захтевати брисање одређених електронских докумената који су архивирани. Након провере аутентичности захтева, Пружалац је у обавези да поступи према захтеву Корисника.
- Корисници могу управљати другим корисницима који имају приступ њиховој архиви и ограничавати им видљивост и начин управљања документима.

4.1 Корисничка подршка за кориснике, управљање жалбама

Сва питања, примедбе или жалбе у вези са Услугама од поверења могу се доставити на званичну мејл адресу сертификационог тела, упућивањем телефонског позива или путем платформе за комуникацију са корисничком подршком.

У случају писменог обавештења или жалбе, Пружалац услуге је у обавези да одговори пошиљаоцу у року од 30 дана од дана пристизања документа. Пружалац услуге може затражити додатне информације од пошиљаоца како би дао комплетан одговор.

Уколико Пружалац услуге не обезбеди услове предвиђене Општим условима и не изврши исправку пријављеног квара у предвиђеном року или одбије рекламацију, Корисник може своја потраживања у складу са кршењем уговора остварити путем судског поступка.

5. ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА

Потписивањем уговора о услузи, Корисници изјављују да су упознати са условима и одредбама дефинисаним у Практичним правилима, као и Општим условима којих морају да се придржавају.

Корисници су у обавези да оставе исправне податке приликом регистрације, као и податке који се тичу испостављања фактуре за услуге које користе.

Корисници су у обавези да пријаве Пружаоцу услуге било какву промену података која се тиче услуге или издавања фактуре у року од 15 дана од дана дешавања промене.

Корисници су у обавези да користе услуге само у складу са законским одредбама и на начин како је то дефинисано у Практичним правилима.

6. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПРУЖАОЦА УСЛУГЕ

Пружалац услуге има право да одбије или ограничи пружање услуге Кориснику који не користи тачне или комплетне податке за коришћење услуге

Пружалац услуге има право да одбије или ограничи пружање услуге Кориснику у случају да Корисник угрози безбедност или наруши доступност услуге.

Пружалац услуге има право да ограничи пружање услуге у случају да Корисник не извршава своје обавезе плаћања у предвиђеном року.

Пружалац услуге има право да користи име Корисника као референцу у случају да уговором није другачије дефинисано.

Пружалац услуге је у обавези да испоручи деловање услуга у складу са Практичним правилима и Општим условима.

Пружалац услуге је у обавези да бележи све догађаје који се тичу ИТ система и пружања квалификоване услуге од поверења како би обезбедио континуитет деловања и спречио губитак података.

Пружалац услуге је у обавези да чува све евидентиране догађаје минимум 10 година од момента настанка.

7. ОДГОВОРНОСТ КОРИСНИКА

Корисник је одговоран за поштовање својих обавеза

Уколико Корисник проузрокује било какву штету кршењем закљученог Уговора, неизвршењем својих обавеза дефинисаним у Практичним правилима и Општим условима, сноси одговорност за повреду одредби уговора.

8. НАКНАДЕ, ПЛАЋАЊЕ И ДРУГИ УСЛОВИ

У замену за пружене услуге, Пружалац услуге од поверења ће извршити наплату према званичном Ценовнику који је важећи у тренутку склапања Уговора са Корисником.

Даном почетка пружања услуге сматраће се датум активације услуге, тј тренутак пријављивања Корисника на платформу.

Накнаде могу бити садржати основну цену, као и цену на основу обима и количине коришћења одређене услуге.

У случају коришћења услуге квалификованог чувања електронских докумената:

- Врши се основна наплата за коришћење сервиса на месечном или годишњем нивоу
- Врши се наплата по количини докумената која зависи од величине докумената

- Врши се наплата за документ који нема комплетан ланац валидности и покушај Пружаоца услуге да изради ланац валидности независно од тога да ли ће бити успешан или не. Успешност зависи од сертификата коришћених приликом иницијалног потписивања електронског документа.

9. УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Корисник је у обавези да изврши плаћање дефинисано Уговором, а закључно са 15 дана од дана пријема фактуре.

Корисник има могућност да уложи жалбу на достављени рачун до датума назначеног за извршење плаћања. У случају оправдане жалбе, Пружалац издаје нови рачун са исправком.

Неће се вршити повраћај средстава у случају наплате квалификованог електронског чувања докумената па брисања документа пре предвиђеног рока од стране Корисника

Фактура се може издати месечно или годишње у складу са Уговорним одредбама.

Прелазак са месечног на годишње фактурисање биће активно од првог дана у следећем месецу.

Прелазак са годишњег на месечно фактурисање биће активно након истека годишњег периода плаћања.

10. ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА И РАСКИД УГОВОРА

Клијент може у било ком тренутку да затражи укидање уговорених услуга слањем потписаног захтева са квалификованим сертификатом за електронски потпис или обичном поштом на адресу Пружаоца услуге.

Пружалац услуге отказује уговорене услуге:

- ако Корисник не измири обавезе у року од 15 дана од дана пријема рачуна,

- ако Корисник више не постоји као правно лице,

- ако Корисник делује супротно општим условима и уговору о претплати.

У случају недоступности услуга Пружаоца, Пружалац се обавезује да у року од 12 сати обезбеди несметан рад система. Временски оквир од последње резервне копије је највише 6 сати, тако да у случају великог инцидента подаци генерисани у последњих 6 сати могу бити изгубљени. У случају великог инцидента, корисници ће бити обавештени путем е-поште и на веб локацији провајдера да је рад прекинут и да корисници треба да провере доступност услуга.

11. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Све жалбе клијената решава правни саветник пружаоца услуга.

Уговорене стране ће све спорове решити споразумно. У случају да се спор не може решити споразумно, за решавање спора надлежан је суд у Београду. Све одредбе ће се тумачити у складу са сврхом због које је закључен уговор и у складу са законом Републике Србије.

Неадекватност одређених одредби уговора које произилазе из законских измена или одређивања квалификованих тела или одлуке обе стране не утиче на валидност осталих одредби уговора. Уговорне стране се обавезују да неважећу одредбу замене без непотребног одлагања.

Пружалац услуге одговара за штету насталу намерно или из нехата физичком или правном лицу због неиспуњавања својих обавеза. Предузеће увек има довољно финансијских средстава за покривање ове обавезе, а предузеће је дужно покрити 30 пута већу вредност услуге.

12. УСЛОВИ ЗА ОБРАДУ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА

12.1 УВОД

“Inception doo Beograd“ пружа квалификоване услуге поверења у области квалификованог чувања електронских докумената и валидације електронских документа. Прикупља податке како би пружио сигурне и квалитетне услуге свим претплатницима и корисницима, као и трећим лицима која се ослањају на ове услуге.

12.2 САДРЖАЈ ПОДАТАКА

Да би идентификовао кориснике, “Inception doo Beograd“ прикупља и обрађује следеће податке: име и презиме, адресу, порески број, број телефона, број мобилног телефона, е-маил, назив пословног субјекта, матични број пословног субјекта, адресу пословног субјекта, порески број пословног субјекта, податке Законског заступника, серијски број сертификата о квалификованом електронском потпису, датум издавања сертификата о квалификованом електронском потпису.

12.3 ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА

Подаци се прикупљају на следеће начине:

директно од особа - у сврху идентификације будућег, садашњег или прошлог корисника и закључивања или управљања уговорним односом са клијентом,

обрађују се подаци из уговора о претплати. Претплатници сами уносе податке у образац за регистрацију или их накнадно мењају (Измена активног корисника);

подаци из јавних евиденција - тачност провере података са јавним евиденцијама (Пословни регистар Србије);

подаци о уређају - за потребе заштите мобилног електронског потписа у облаку аутоматски се прикупљају подаци који се односе на појединачни мобилни уређај (модел хардвера, верзија оперативног система, јединствени идентификатори уређаја и подаци мобилне мреже, укључујући телефонски број);

ревизорски трагови - аутоматски се прикупљају подаци о раду информационих система “Inception doo Beograd“ и приступу њима и подацима који се у њима налазе (логови сервера, логови апликација и слично);

локално складиште - поједини лични подаци се прикупљају и чувају приликом електронског пријављивања у облаку, те се чувају локално на клијентском уређају;

колачићи и сродне технологије - приликом посете нашим веб локацијама користимо различите технологије за прикупљање и чување података (нпр. колачићи и сродне технологије за статистичко надгледање, идентификацију вашег прегледача или уређаја).

12.4 КОРИШЋЕЊЕ ПОДАТАКА

Подаци прикупљени у свим услугама од поверења компаније “Inception doo Beograd“ и приликом посете веб локацији “Inception doo Beograd“ користе се за пружање, одржавање, заштиту и развој услуга, осигуравање поверења у електронске услуге и управљање уговорним односом.
Статистике се користе искључиво за дизајн и побољшање услуга и веб локација.
Сви остали подаци који нису објављени у складу са Општим условима су строго заштићени у складу са прописима о заштити података и неће се користити у друге сврхе које нису договорене уговором или Општим условима.

12.5 РОК ЗА ЧУВАЊЕ ПОДАТАКА

Обрада личних података траје од почетка поступка набавке до највише 10 година након престанка уговорног односа, осим ако важећи закон не предвиђа другачије у погледу чувања података.

12.6 ПРЕНОС ПОДАТАКА

У складу са важећим прописима и пристанком појединаца, само се информације које се могу објавити прослеђују трећим лицима која се ослањају на електронске услуге и којима су ти подаци потребни да би проверили исправност електронског потписа и одговарајућег квалификованог сертификата.

Ако то захтевају важећи прописи, податке достављамо домаћим или страним државним органима, носиоцима јавних овлашћења, пружаоцима јавних услуга или пружаоцима услуга вансудског решавања спорова. Пре интервенције, увек пажљиво проверимо да ли је захтев тачан и у складу са законском регулативом.

12.7 СИГУРНОСТ ПОДАТАКА

“Inception doo Beograd“ спроводи одговарајуће техничке и организационе мере како би осигурао висок ниво сигурности личних података и гарантовао права власника података поштујући принципе и правила приватности у својим информационим системима.

Приступ заштићеним личним подацима “Inception doo Beograd“ дозвољава само овлашћеним лицима “Inception doo Beograd“. Сва ова лица обавезују се строгим уговорним обавезама у вези са заштитом личних и других осетљивих података и одговорне су за било какве повреде, грађанске и кривичне природе.

У “Inception doo Beograd“, прокуриста редовно проверава усклађеност важећих европских и српских прописа, међународних стандарда и препорука, као и смерница и интерних аката “Inception doo Beograd“.

12.8 ПРАВА ЗАШТИТЕ ПОДАТАКА

Све информације везане за заштиту личних података су доступне на телефон 011 / 2920355. За сва питања и остваривање права (давање или укидање сагласности, приступ личним подацима, надгледање приступа ка личним подацима, и сл.) свако може да контактира Повереника за заштиту и безбедност података о личности. Свако, у било ком тренутку, може да опозове свој пристанак, јер сигурност и безбедност не могу бити обезбеђени без свих информација које су неопходне.

У случају кршења заштите личних података, пружалац услуге ће обавестити Повереника за заштиту и безбедност подака о личности одмах, а не дуже од 72 сата након сазнања за кршење. Уколико обавештење не буде дато Поверенику у року од 72 сата, он ће добити образложење за дато кашњење.