

## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ ОД ПОВЕРЕЊА

СРОИД:	1.3.6.1.4.1.57738.10.1.1.2.0
Важи од:	01.09.2021.
Верзија:	1.2.0
Датум верзије:	01.09.2021.
Аутор:	Јован Вистаћ
Ниво поверљивости:	Јавно
Одговорна особа:	Јован Грубер, директор

**ПРЕГЛЕД ПРЕТХОДНИХ ВЕРЗИЈА**

<b>Издање</b>	<b>Број документа</b>	<b>Верзија</b>	<b>Датум</b>	<b>Опис промене</b>	<b>Измене припремио</b>	<b>Измене одобрио</b>
1.	1.3.6.1.4.1.57738.10. 1.1.0.0	1.0.0	05.08.2021.	Прво издање	Јован Вистаћ	Јован Грубер
2.	1.3.6.1.4.1.57738.10. 1.1.1.0	1.1.0	20.08.2021.	Друго издање	Јован Вистаћ	Јован Грубер
3.	1.3.6.1.4.1.57738.10. 1.1.2.0	1.2.0	01.09.2021.	Треће издање	Јован Вистаћ	Јован Грубер

## САДРЖАЈ

ПРЕГЛЕД ПРЕТХОДНИХ ВЕРЗИЈА.....	2
1. УВОД.....	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ И ТЕРМИНОЛОГИЈА.....	5
3. ИНФРАСТРУКТУРА.....	7
4 ЗАКЉУЧЕЊЕ ОДНОСА СА ПРЕТПЛАТНИКОМ.....	9
5. ДОСТУПНОСТ УСЛУГА ЕПИСМОНОША.....	11
6. УСЛУГЕ И ЦЕНЕ.....	11
7. РЕГИСТРАЦИЈА КОРИСНИКА И ОТВАРАЊЕ СИГУРНОГ ЕЛЕКТРОНСКОГ САНДУЧЕТА.....	12
8. ПРИМЕНА УСЛУГА ЕПИСМОНОША.....	13
9. ОПЦИЈЕ ПОТВРДЕ ПРИЈЕМА ПОРУКА.....	13
10. КВАЛИФИКОВАНИ ЕЛЕКТРОНСКИ ПОТПИС.....	13
11. ДИГИТАЛНИ СЕРВИСИ ЕПИСМОНОШЕ.....	14
12. МЕРЕ ЗА СПРЕЧАВАЊЕ УПАДА НЕАУТОРИЗОВАНИХ ОСОБА У ЕЛЕКТРОНСКО ПОШТАНСКО САНДУЧЕ.....	14
13. ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА УСЛУГА ЕПИСМОНОША.....	15
14. ИЗВЕШТАЈИ О ГРЕШКАМА НАД СЕРВИСИМА.....	16
15. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА.....	16
16. ОДРЕДБЕ О ПРАВИМА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ.....	17
17. ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА.....	17
18. ЗАВРШНЕ И ПРЕЛАЗНЕ ОДРЕДБЕ.....	17
19. УСЛОВИ ЗА ОБРАДУ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА.....	17
19.1 УВОД.....	17
19.2 САДРЖАЈ ПОДАТАКА.....	17
19.3 ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА.....	18
19.4 КОРИШЋЕЊЕ ПОДАТАКА.....	18
19.5 РОК ЗА ЧУВАЊЕ ПОДАТАКА.....	19
19.6 ПРЕНОС ПОДАТАКА.....	19
19.7 СИГУРНОСТ ПОДАТАКА.....	19
19.8 ПРАВА ЗАШТИТЕ ПОДАТАКА.....	19
19.9 РЕШАВАЊЕ СПОРОВА.....	20

## 1. УВОД

1.1 “Inception doo Beograd“ је пружалац услуга од поверења који омогућава услуге квалификоване електронске доставе и квалификованог временског жига (time-stamp).

1.2 Ови општи услови представљају политику и пословна правила која су усклађена са важећим законодавством Републике Србије и Европске Уније и која су у складу са техничким захтевима ETSI, RFCи групом ISO/ IEC стандарда, као и других повезаних стандарда.

1.3 Приликом регистрације и уговарања претплате, корисник потврђује да је сагласан са свим одредбама Општих услова коришћења плаћених и бесплатних услуга портала ЕПИСМОНОША који је описан у наставку.

1.4 Општи услови и услови за примену информационог система ЕПИСМОНОША односе се на услове, права и обавезе корисника и пружаоца услуга и на начин коришћења плаћених и бесплатних услуга и садржаја интернет странице [epismonosa.rs](http://epismonosa.rs) и представљају правно валидан и обавезујући уговор између пружаоца услуга и корисника.

1.5 Све одредбе ових генералних односа и услова су адекватно исказане и специфициране у поверљивим интерним правилницима пружаоца услуга од поверења “Inception doo Beograd“, који дефинишу инфраструктуру, захтеве у вези са особљем (компетенције, задаци, овлашћења, захтевани услови појединачних запослених), сигурност софтвера (подешавање резервних сервера и резервних копија,...) и интерну контролу (контрола физичког приступа, ауторизација, ....). Интерна правила и политике су поверљив документ и представљају пословну тајну компаније “Inception doo Beograd“.

1.6 За питања која се односе на опште односе и услове, као и политике, можете контактирати овлашћено лице компаније “Inception doo Beograd“, на један од следећих начина:

“Inception doo Beograd“, Адмирала Вуковића 57, 11000 Београд, Србија  
Телефон: (+381)11 6359620

1.7 Језик комуникације између пружаоца услуга и корисника је српски.

## 2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ И ТЕРМИНОЛОГИЈА

2.1 Пружалац услуге, власник веб портала и услуга је компанија “Inception doo Beograd“, ул. Адмирала Вуковића 57, Београд, Србија, Тел / фах: 011/6359620 (у даљем тексту: Пружалац услуге).

2.2 ЕПИСМОНОША портал је веб портал путем којег пружалац услуге “Inception doo Beograd“ омогућава плаћене и бесплатне услуге: квалификоване услуге од поверења, квалификоване електронске доставе (у даљем тексту: ЕПИСМОНОША) и услуге креирања електронских временских жигова, потписивање приложених докумената у ПДФ формату.

2.3 Сигурно електронско поштанско сандуче ПИСМОНОША је електронска адреса корисника за препоручену електронску доставу у информационом систему којим управља пружалац услуге.

2.4 Квалификоване електронске услуге од поверења, и то:

- Квалификоване електронске доставе,
- Квалификованог издавања електронских временских жигова.

Додатне услуге пружаоца услуга су:

- Потписивање приложених докумената у читљивом ПДФ формату,
- Безбедну електронску услугу.

2.5 Претплатник је правно или физичко лице које се претплатило за коришћење услуга портала ЕПИСМОНОША.

2.6 Корисник је физичко лице које у своје име или у име правног лица приступа порталу или услугама и садржајима портала ЕПИСМОНОША.

2.7 Квалификовани сертификат за електронски потпис означава сертификат за електронски потпис који је издат од стране квалификованог пружаоца услуга од поверења који испуњава следеће захтеве:

- а) назнаку, барем у формату погодном за аутоматизовану обраду, да је сертификат издат као квалификовани сертификат за електронски потпис;
- б) скуп података који недвосмислено представља квалификованог пружаоца услуга од поверења који издаје квалификоване сертификате и укључује најмање државу чланицу у којој је дати пружалац услуга основан, и
  - за правна лица: име и према потреби матични број из службене евиденције,

## Inception doo Beograd

— за физичка лица: име и презиме особе;

- c) најмање име потписника или псеудоним; а ако се користи псеудоним, то треба да буде јасно наведено;
- d) податке за потврђивање валидности електронског потписа, који одговарају подацима за генерисање електронског потписа;
- e) детаље о ступању на снагу и истеку сертификата;
- f) идентификациони код сертификата који је јединствен за квалификованог пружаоца услуга поверења;
- g) напредни електронски потпис или напредни електронски печат квалификованог пружаоца услуга поверења који издаје сертификат;
- h) локацију где је сертификат који подржава напредни електронски потпис или напредни електронски печат из тачке (г) доступан бесплатно;
- i) локација услуга помоћу којих се може проверити ваљаност квалификованог сертификата;
- j) уколико се подаци за стварање електронског потписа повезани са подацима за потврду електронског потписа налазе на квалификованом уређају за креирање електронског потписа, то ће бити назначено најмање у формату погодном за аутоматску обраду.

2.8 Поштанско сандуче за употребу једног корисника је сигурно електронско сандуче које користи једна особа са једним квалификованим сертификатом за електронски потпис.

2.9 Вишекорисничко поштанско сандуче је сигурно електронско поштанско сандуче претплатника којем се може приступити од стране неколико особа са различитим квалификованим сертификатом за електронски потпис.

### 3. ИНФРАСТРУКТУРА

3.1 “Inception doo Beograd“ пружа услуге поверења уз помоћ сигурне и поуздане информационе и комуникационе инфраструктуре и планира и спроводи све мере безбедности у складу са групом стандарда ISO/ IEC27000, FIPS140-2 ниво 3 и / или Заједничких критеријума (Common Criteria) ЕАЛ4 + и ETSI техничких захтева. Инфраструктура се налази у посебним, наменским просторијама спољног извођача и обезбеђена је са неколико нивоа физичке и противпровалне техничке заштите. Опрема је заштићена од неовлашћеног приступа. Приступ инфраструктури имају само овлашћена лица пружаоца услуга од поверења у складу са њиховим задацима и овлашћењима. Такође је осигурана и заштићена противпожарним системом, системом против поплава, вентилационим системом и системом непрекидног напајања. Сва инфраструктура је адекватно дуплицирана.

3.2 “Inception doo Beograd“ врши обраду података на такав начин да се у највећој могућој мери спречи губитак, упад, неовлашћена употреба или промена ускладиштених података. Резервне копије се чувају на физички удаљеним локацијама за складиштење и опоравак података. “Inception doo Beograd“ обезбеђује сигурно уклањање и уништавање докумената у физичком и електронском облику.

3.3 Детаљан опис инфраструктуре “Inception doo Beograd“, оперативног рада, поступака управљања инфраструктуром и контроле над безбедносном политиком пословања утврђени су интерним правилима.

3.4 “Inception doo Beograd“ запошљава поуздано и професионално обучено особље које није осуђивано и кажњавано за било који злочин. Сво особље се редовно обучава и стиче додатна знања из своје стручне области. Санкције у случају неовлашћеног или несавесног обављања послова извршавају се за овлашћена лица пружаоца услуга од поверења у складу са важећим прописима и интерним правилима пружаоца услуга од поверљивости “Inception doo Beograd“. Особље пружаоца услуга поверења “Inception doo Beograd“ покрива следећа подручја:

- систематско управљање информационим системом и осигурање безбедности,
- развој информационих решења,
- подршка у раду корисника и заштита података и управљање пројектима,
- правни задаци,
- интерна контрола.

3.5 Свака пријава пролази кроз интерна правила “Inception doo Beograd“ која одређују да ли је пријава компатибилна или не. Неке захтевају присуство најмање две овлашћене

### Inception doo Beograd

особе (принцип четири ока). У случају непредвиђеног одсуства појединих запослених, њихове улоге преузимају други запослени, осим ако то није у складу са интерним правилима.

3.6 Оперативни, организациони и професионални исправан рад пружаоца услуга поверења надгледа прокуриста компаније, овлашћен за унутрашњу контролу, који не обавља оперативне задатке везане за услуге од поверења. Прокуриста врши инспекцију најмање једном годишње. У случају утврђених недостатака или грешака, службеник за унутрашњу контролу наложиће одговарајуће мере за отклањање тих недостатака, које је “Inception doo Beograd“ дужан да примени, и надгледа спровођење наређених мера. Примена мера детаљно је наведена у интерним правилима пружаоца услуга поверљивости “Inception doo Beograd“. Резултате инспекцијског надзора чува пружалац услуга поверења “Inception doo Beograd“.

3.7 Потенцијални спољни уговарачи подлежу истим захтевима као и овлашћена лица пружаоца услуга поверљивости “Inception doo Beograd“.

3.8 Сва потребна документација у складу са њиховим дужностима и задацима доступна је овлашћеним лицима пружаоца услуга од поверења.

3.9 Пружалац услуге од поверења “Inception doo Beograd“ редовно (свакодневно) проверава и евидентира све што значајно утиче на:

- сигурност инфраструктуре,
- несметан рад свих сигурносних система и
- да ли је у међувремену дошло до упада или покушаја неовлашћених особа да дођу до опреме или података.

3.10 Детаљне информације о овоме дате су у интерним правилима пружаоца услуга од поверења “Inception doo Beograd“. Подаци се прикупљају аутоматски или ручно, у зависности од врсте података. Најважније евиденције су осигуране на високом нивоу и чувају се трајно, а све остале најмање седам (7) година након њиховог стварања. Прављење резервних копија евиденција врши се свакодневно.

3.11 Анализу евиденција и контролу над спровођењем свих поступака редовно врше овлашћена лица пружаоца услуга поверења или аутоматски други безбедносни механизми на свим информационим и комуникационим уређајима под одговорношћу пружаоца услуга поверења. Процена рањивости врши се на основу анализе евиденција, безбедносних догађаја и других релевантних података.

3.12 Осигурано је континуирано пословање и опоравак након ванредних догађаја, што је одређено интерним правилима пружаоца услуга поверења “Inception doo Beograd“.



## 4 ЗАКЉУЧЕЊЕ ОДНОСА СА ПРЕТПЛАТНИКОМ

4.1 Клијент - физичко лице може ступити у претплатни однос: ако је пунолетно, ако се докаже квалификованим сертификатом за електронски потпис, ако је солвентно, ако нема неизмирених обавеза према добављачу.

4.2 Клијент - правно лице може закључити уговор о претплати:

- ако уговор о претплати у његово име и за његов рачун закључује заступник који се у поступку регистрације доказује потврдом са квалификованим електронским потписом издатим у његово име и уписује се као заступник правног лица у судски регистар или други званични регистар (евиденцију)
- ако је уписано у пословни регистар или други службени регистар (евиденцију) у складу са важећим прописима и ако је основано на територији Европске уније,
- ако пружа добављачу све информације у вези са његовим статусом, представницима и друге информације на основу којих пружалац може утврдити да испуњава све услове за закључивање претплатничког уговора,
- ако поднесе одговарајуће документе или документе на основу којих је могуће проверити или потврдити тачност и комплетност свих достављених података,
- ако је солвентан,
- ако нема неизмирене обавезе према добављачу.

4.3 Уговорни орган је дужан да, најкасније осам дана након промене било које информације пружене у оквиру свог претплатничког односа са понуђачем, писменим обавештењем пошаље на безбедно електронско сандуче понуђача или на поштанску адресу добављача препоручену пошту или адресу е-поште провајдера, и да на тај начин обавести понуђача о овој промени. До пријема овог обавештења сматра се да су постојећи подаци, које је наручилац већ доставио понуђачу, тачни и потпуни, а све последице било каквих одступања сноси искључиво наручилац или корисник.

4.4 Уговор о претплати за физичка лица потписује се у процесу регистрације квалификованим сертификатом за електронски потпис претплатника. Потписник својим квалификованим сертификатом за електронски потпис гарантује тачност наведених података и сагласан је са општим условима, условима коришћења и ценовником услуга које су саставни део уговора о претплати.

4.5 Уговор о претплати за правна или физичка лица која обављају делатност саставиће се у поступку регистрације у електронској форми. Уговор у електронском облику у поступку регистрације потписује Законски заступник правног лица са његовим

#### Inception doo Beograd

квалификованим сертификатом за електронски потпис. Потписник својим квалификованим сертификатом за електронски потпис гарантује исправност наведених података и сагласан је са општим условима, ценовником услуга и посебним условима коришћења услуга, који су саставни део уговора о претплати.

#### 4.6 Ванредни раскид претплате:

Понуђач може одбити захтев за закључење претплатничког односа или раскинути већ закључени уговор ако утврди да је наручилац поступио супротно одредбама ових општих услова.

- ако пружа непотпуне информације или не доставља адекватне тражене доказе,
- ако је претплатни однос са добављачем прекинут због кршења уговорних одредби,
- ако постоји било каква сумња у аутентичност идентитета клијента или његову пословну способност, пословну активност или мандат,
- ако нас клијент обавести да је против клијента покренут или окончан поступак принудне нагодбе, стечаја, ликвидације или брисања из судског регистра или било који сличан поступак и жели да прекине претплатни однос,
- ако сматра да је заинтересовано лице злоупотребило права која произилазе из претплатничког односа,
- ако сматра да корисник његових услуга неће бити заинтересовано лице већ треће лице које не испуњава услове за закључење претплатничког односа,
- ако се услуге користе супротно важећем закону,
- ако у предвиђеном року не измири своје финансијске обавезе за коришћење услуга.

4.7 Право на коришћење ЕПИСМОНОША сервиса стиче правно или физичко лице потписивањем претплатничког уговора (Захтева који уз Опште услове, Услове коришћења и Ценовник чини уговор), а такође и треће лице коме корисник дозволи право приступа.

4.8 Корисник се обавезује да ће: користити услуге ЕПИСМОНОШЕ у складу са Општим условима, у року извршити све финансијске обавезе за коришћење услуга ЕПИСМОНОШЕ, следити Корисничко упутство за употребу ЕПИСМОНОШЕ.

4.9 Понуђач се обавезује да:

- заштитити хардвер, софтвер и податке у систему ЕПИСМОНОША у складу са правилима струке и важећим законодавством,
- пажљиво заштитити личне податке корисника,
- чува пошиљке најмање 3 месеца након пријема, осим уколико клијент изричито захтева брисање или провајдер престане са радом.

## Inception doo Beograd

Уколико провајдер престане са радом, рад ће бити осигуран 45 дана након обавештења страна, с тим што издаваоци судских пошиљки неће моћи да пошаљу пошиљке након 30 дана, а приступ пошиљкама ће бити обезбеђен још 45 дана.

## 5. ДОСТУПНОСТ УСЛУГА ЕПИСМОНОША

- 5.1 Услуге на порталу ЕПИСМОНОША су по правилу доступне 24 сата дневно, свих 7 дана у целој години (време доступности не сме да буде испод 99.9% времена). Добављач задржава право на краћа заустављања приступа порталу из техничких разлога одржавања и замене опреме. Одржавање и сви планирани радови на оним деловима информационог система који се односе на пружање уговорених услуга обично се изводе између 18 и 06 часова.
- 5.2 Пошиљке се по правилу испоручују одмах крајњем кориснику или пружаоцу услуга примаоца.
- 5.3 Интервенције одржавања се најављују на порталу ЕПИСМОНОША. Пружалац услуга не гарантује доступност услуга у случају прекида рада мрежа провајдера или било каквих испада, грешака, других техничких сметњи или прекида услед трећих лица и више силе.

## 6. УСЛУГЕ И ЦЕНЕ

- 6.1 Претплатник за употребу платформе ЕПИСМОНОША плаћа цену за пренос електронских пошиљки према важећем ценовнику пружаоца услуге. Списак услуга и ценовник објављени су на порталу ЕПИСМОНОША. Измене ценовника понуђач ће објавити у прописаним роковима и на прописани начин, у складу са важећим законима и прописима, што значи да ће претплатнике обавестити о свим променама објављивањем на веб страници.
- 6.2 Претплата за услугу слања електронске фактуре наплаћује се годишње, годину дана унапред. Претплата за остале услуге провајдера наплаћује се месечно, уколико није другачије уговорено.
- 6.3 Рок за плаћање фактуре је 15 дана од пријема, ако уговором о претплати није другачије одређено. У случају пробијања рока, провајдер ће клијенту послати подсетник.

## 7. РЕГИСТРАЦИЈА КОРИСНИКА И ОТВАРАЊЕ СИГУРНОГ ЕЛЕКТРОНСКОГ САНДУЧЕТА

- 7.1 Корисник који жели да користи услуге портала ЕПИСМОНОША је дужан да се претходно региструје. Корисник треба да поседује квалификовани сертификат за електронски потпис који издаје акредитовано сертификационо тело. При првом пријављивању на систем ЕПИСМОНОША, корисник уноси све обавезне податке, упознаје се са Општим условима, Условима коришћења, Ценовником и потписује Захтев за коришћење услуге са својим квалификованим сертификатом за електронски потпис. Наведена документа чине Уговор за физичко лице, док Правно лице поред ових докумената има обавезу потписивања додатног Уговора чиме комплетира документацију за регистрацију.
- 7.2 Ако је претплатник физичко лице, адреса сигурног електронског сандучета је у форми [JedinstvenBroj@epismonosa.rs](mailto:JedinstvenBroj@epismonosa.rs) (Јединствен број је број који се генерише из система). Уписује се име и презиме, адреса, матични број, контакт телефон и маил.
- 7.3 Ако је наручилац пословни субјект уписан у Пословни регистар Србије, адреса безбедног електронског сандучета је у формату [PIB@epismonosa.rs](mailto:PIB@epismonosa.rs). Уписује се назив, матични број, порески број, адрес, контакт телефон, маил, као и подаци Законског заступника.
- 7.4 Ако је претплатник физичко лице, он / она може почети да користи сервис ЕПИСМОНОША одмах након регистрације, потписивања захтева својим сертификатом за квалификовани електронски потпис и ауторизације са стране Пружаоца услуге. Физичко лице користи своје сигурно електронско поштанско сандуче искључиво за личну употребу.
- 7.5 Ако је клијент пословни субјект уписан у Пословни регистар Србије, а захтев и уговор потписује Законски заступник са својим квалификованим сертификатом за електронски потпис, сигурно електронско сандуче се отвара након ауторизације од стране Пружаоца услуге.
- 7.6 Администратор поштанског сандучета аутоматски постаје особа (власник сертификата квалификованог електронског потписа) која је отворила поштанско сандуче. Администратор поштанског сандучета може додати или опозвати овлашћење за приступ другим лицима. Претплатник и администратор поштанског сандучета одговорни су за то да корисници поступају у складу са својим овлашћењима.
- 7.7 Адресе сигурних електронских поштанских сандучића пословних субјеката доступне су у директоријуму, осим ако претплатник изричито не забрани објављивање.
- 7.8 Адресе заштићених електронских поштанских сандучића физичких лица нису јавне, осим уз изричиту сагласност у подешавањима сигурне електронске поште.
- 7.9 “Inception doo Beograd“ може објавити референтну листу пословних субјеката који користе услуге ЕПИСМОНОША.

## 8. ПРИМЕНА УСЛУГА ЕПИСМОНОША

- 8.1 Корисник услуге ЕПИСМОНОША доказује се квалификованим сертификатом за електронски потпис сваки пут када уђе у систем. Ако корисник има приступ ка неколико сигурних електронских сандучића, по уласку у систем бира са којим поштанским сандучетом жели да ради. На крају употребе, корисник се одјављује из система.
- 8.2 Администратор поштанског сандучета може да промени подешавања рада система и да уређује своје податке у оквиру својих овлашћења. У случају промене података о регистрацији, администратор треба да промени подешавања података и да обавести пружаоца услуге.
- 8.3 Добављач не преузима одговорност у случају да корисник не добије е-пошту са обавештењем о приспећу пошиљке, јер е-пошта не гарантује поуздану испоруку.
- 8.4 Корисници услуга ЕПИСМОНОША имају приступ директоријуму адреса сигурних електронских поштанских сандучића пословних субјеката и физичких лица која су дозволила објављивање у именику.

## 9. ОПЦИЈЕ ПОТВРДЕ ПРИЈЕМА ПОРУКА

За слање потврда о пријему порука доступне су следеће две могућности:  
„Препоручена пошиљка“ или „потврда о пријему“. Јавно тело које има право на формалну службу у складу са законодавством о парничном поступку или Законом о управном поступку и извршном поступку Републике Србије може затражити „признаницу“. Та „потврда-повратница“ сматра се доказом о испоруци електронског документа. Услов за „признаницу“ је да се прималац пријавио са квалификованим сертификатом за електронски потпис.

## 10. КВАЛИФИКОВАНИ ЕЛЕКТРОНСКИ ПОТПИС

- 10.1 Квалификовани електронски потпис у електронском свету еквивалентан је традиционалном потпису. Омогућава дугорочну верификацију ауторства одређене изјаве у електронском промету података, нпр. е-маил или други документи. Помоћу таквог потписа могуће је са сигурношћу утврдити ко је креирао одређени документ и осигурати да тај документ касније неће бити промењен. Тако провајдер електронским потписом може пружити потврду о слању и пријему.
- 10.2 За све трансакције систем проверава да ли су сертификати за електронски потпис квалификовани и да је кориснику доступан алат за верификацију потписа. У случају да

сертификат за електронски потпис корисника није квалификован, може се вршити услуга од поверења.

## 11. ДИГИТАЛНИ СЕРВИСИ ЕПИСМОНОШЕ

Директоријум ЕПИСМОНОША има функцију јавног именика, који је доступан само регистрованим корисницима ЕПИСМОНОША. Корисник може отказати објављивање у директоријуму путем подешавања поштанског сандучета у веб интерфејсу.

## 12. МЕРЕ ЗА СПРЕЧАВАЊЕ УПАДА НЕАУТОРИЗОВАНИХ ОСОБА У ЕЛЕКТРОНСКО ПОШТАНСКО САНДУЧЕ

### 12.1 Сигурносна пријава:

За пријављивање на свој налог потребан вам је квалификовани сертификат за електронски потпис. Пријава са корисничким именом (сигурном адресом поштанског сандучета) и администраторском лозинком обавезна је у случају првог додавања приступа посредницима за приступ кориснику (поверљиве особе) и уз додатак новог квалификованог сертификата за електронски потпис администратора поштанских сандучића или поверљивих особа.

Подаци о приступу се увек чувају ван дохвата трећих лица. Ако сумњате да су са тим подацима упознате неовлашћене особе, одмах их промените и одмах обавестите добављача. Злоупотреба вашег рачуна може довести до штете по вас или других особа, што у одређеним околностима може имати и правне последице за које добављач није одговоран.

### 12.2 Савети за безбедно коришћење услуга ЕПИСМОНОША:

Важно је да корисници примене одговарајућу заштиту када користе електронско поштанско сандуче. Уколико се примене примери добре праксе, нападачу ће се у великој мери отежати да зарази рачунар у првој фази и последично да уђе у електронско поштанско сандуче:

- редовно ажурирајте оперативни систем, интернет прегледач и све његове додатке.
- користите антивирусни програм и редовно га ажурирајте.
- одвојите пословни и приватни рачунар или користите засебне прегледаче за општу употребу и употребу услуга ЕПИСМОНОША.
- изаберите јаке лозинке.
- након употребе увек се одјавите из поштанског сандучета и затворите прегледач и уверите се да су дигитални сертификати правилно заштићени - похраните их на

### Inception doo Beograd

екстерни уређај (паметну картицу или паметни УСБ), који након употребе треба искључити из рачунара.

12.3 Комуникација између корисника или између веб прегледача и електронског поштанског сандучета је заштићена протоколом Transport Layer Security (TLS). Овај протокол укључује енкрипцију од тачке до тачке између корисничког веб прегледача који се користи и сервера пружаоца услуга. Садржај порука је шифрован и код пружаоца услуга и током њиховог преноса другом пружаоцу

12.4 Енкрипција »од краја – до краја«. (end-to-end)

Поред горе наведеног, порука се може пренети заштићена енкрипцијом од краја до краја. Податке је већ шифровао пошиљалац поруке и може их поново дешифровати само прималац. То захтева претходну размену одговарајућих кључева између пошиљача и примаоца.

## 13. ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА УСЛУГА ЕПИСМОНОША

13.1 Клијент може у било ком тренутку да затражи укидање услуге ЕПИСМОНОША слањем потписаног захтева из сигурног поштанског сандучета са квалификованим сертификатом о електронском потпису или обичном поштом на адресу пружаоца услуге.

13.2 Пружалац услуге отказује сигурно електронско сандуче:

- ако клијент не измири обавезе у року од 30 дана,
- ако наручилац нема важећу потврду о квалификованом електронском потпису
- ако наручилац више не постоји као правно лице,
- ако корисник делује супротно општим условима и уговору о претплати.

13.3 Након раскида уговора, корисник нема приступ сигурном електронском поштанском сандучету и својим порукама, осим у случају писменог захтева на основу којег му се може одобрити привремени приступ већ примљеним и послатим порукама и не дуже од три месеца након престанка. Поруке није могуће примати или слати након раскида уговора.

13.4 Прекид услуга провајдера

У случају кvara услуга провајдера, провајдер 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 да ли су све поруке и рачуни послати.

## 14. ИЗВЕШТАЈИ О ГРЕШКАМА НАД СЕРВИСИМА

14.1 Провајдер обрађује захтеве корисника у вези са пријављивањем грешке хронолошким редоследом у складу са утицајем грешке на рад услуге и дели их у следеће фазе:

- хитно (озбиљно ограничавају рад великог броја корисника, уклањање грешке је неопходно за рад, јер не постоји алтернативно решење)
- критично (грешка озбиљно спречава употребу услуге, њен рад је могућ, али са ограниченом функционалношћу)
- некритично (све остале грешке, упити, ...).

14.2 У зависности од степена хитности, провајдер обрађује захтеве реагујући на хитне у року од 2 сата и решавајући их у року од 12 сати. На критичне захтеве одговара у року од 4 сата и решава их за један дан. На некритичке тврдње одговара се у једном дану и решава се у року од 30 дана. Реакцијом провајдера сматра се писмени одговор да је захтев од корисника добио електронским путем.

14.3 “Inception doo Beograd“ ће одмах обавестити надлежно Министарство и све наручиоце пре престанка рада и осигурати да сва његова права и обавезе у вези са издатим временским жиговима и доказима у вези са електронском регистрованом доставом преузме други пружалац услуга од поверења. Сву документацију коју је до сада чувао предаће другом пружаоцу услуга поверења, који ће преузети сва права и обавезе претходног пружаоца услуга поверења, или министарству, ако таквог пружаоца нема.

## 15. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Све жалбе клијената решава правни саветник пружаоца услуга.

15.1 Странке 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.

15.2 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.



Inception doo Beograd

15.3 Понуђач 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.

## **16. ОДРЕДБЕ О ПРАВИМА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ**

Садржај пошиљки извршених путем електронског поштанског сандучета власништво је пошиљаоца.

## **17. ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА**

Провајдер обрађује све личне податке претплатника и корисника у складу са јавно објављеним Условима обраде и заштите података о личности.

## **18. ЗАВРШНЕ И ПРЕЛАЗНЕ ОДРЕДБЕ**

Провајдер задржава право промене општих услова. Измењени Општи услови важе од објављивања на веб страници [www.epismonosa.rs](http://www.epismonosa.rs). Клијент има могућност да одустане од уговора без најаве ако се не сложи са предложеним изменама у року од 30 дана од ступања на снагу. Право одустајања не утиче на доспеле и неплаћене обавезе корисника и испуњење осталих уговорних обавеза претплатника.

## **19. УСЛОВИ ЗА ОБРАДУ ЛИЧНИХ ПОДАТАКА**

### **19.1 УВОД**

“Inception doo Beograd“ пружа квалификоване услуге поверења у области квалификоване електронске доставе и квалификованог издавања временских жигова. Прикупља податке како би пружио сигурне и квалитетне услуге свим претплатницима и корисницима, као и трећим лицима која се ослањају на ове услуге.

### **19.2 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

Inception doo Beograd

сертификата о квалификованом електронском потпису, датум издавања сертификата о квалификованом електронском потпису.

### **19.3 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) у веб апликацији ЕПИСМОНОША;

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).

### **19.4 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

Inception doo Beograd  
које нису договорене уговором или Општим условима.

## 19.5 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.

## 19.6 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 или електронске пошиљке.

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.

## 19.7 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“.

## 19.8 ПРАВА ЗАШТИТЕ ПОДАТАКА

Све информације везане за заштиту личних података су доступне на телефон 011 / 6359620. 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



## Inception doo Beograd

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.

## **19.9 РЕШАВАЊЕ СПОРОВА**

За евентуалне спорове надлежан је суд у Београду, према закону Републике Србије. Поред судског решавања спорова, уговорним странама стоји на располагању и вансудско решавање спорова.

Описани општи односи и услови ступају на снагу 05.08.2021.

“Inception doo Beograd“

Јован Грубер, директор