



Ponuda i uslovi korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica)
Podgorica 5.april 2022. godine

I - Specifikacija usluge

Član 1. Predmet

1. Ovom Ponudom i uslovima korišćenja eTrust usluga regulišu se uslovi pod kojima Crnogorski Telekom (u daljem tekstu, zavisno od konteksta: Davalac usluga ili Crnogorski Telekom ili CT), pruža Korisniku elektronske usluge povjerenja i uslugu izdavanja sredstva elektronske identifikacije (u daljem tekstu: eTrust usluge) uključene u eTrust pakete po datim tabelama.

eTrust usluge koje mogu biti uključene u eTrust pakete po datim tabelama čine sljedeće usluge:

- Elektronski identitet (eTrustIdentitet)
- Kvalifikovani elektronski potpis (eTrustPotpis)
- Kvalifikovani elektronski pečat (eTrustPečat)
- Kvalifikovana elektronska verifikacija (eTrustVerifikacija)
- Kvalifikovani elektronski vremenski pečat (eTrustVremenskiPečat)

eTrustIdentitet – Elektronska identifikacija je postupak korišćenja identifikacionih podataka u elektronskom obliku koji na jedinstven način predstavljaju fizičko lice, pravno lice ili organ vlasti. Sredstva elektronske identifikacije (u daljem tekstu: eID sredstva) povezuju korisnika sa njegovim elektronskim identitetom i omogućavaju autentifikaciju korisnika na aplikacije poslovnih subjekata sa kojima Crnogorski Telekom ima potpisan ugovor o ovoj usluzi. O početku rada ove usluge korisnici koji već koriste eTrust usluge će biti blagovremeno obaviješteni putem SMS-a.

eTrustPotpis – Kvalifikovani elektronski potpis se koristi za utvrđivanje identiteta potpisnika i autentičnosti digitalno potpisanih dokumenata. Kvalifikovani elektronski potpis ima jednako pravno dejstvo kao svojeručni potpis, odnosno svojeručni potpis u odnosu na podatke u papirnom obliku i prihvatljiv je kao dokazno sredstvo u postupcima pred državnim organima, organima državne uprave, organima lokalne samouprave i lokalne uprave i pravnim licima koja vrše javna ovlašćenja.

Korisnik kvalifikovanog sertifikata za elektronski potpis može biti fizičko lice ili lice koje je ovlašćeno da djeluje u ime pravnog lica.

Uz eTrustPotpis uslugu Korisnik dobija pristup kvalifikovanom elektronskom potpisu, bez tokena. Uređaj koji je potrebno da posjeduje je smart mobilni telefon sa pristupom internetu.

eTrustPečat – Kvalifikovani elektronski pečat se koristi da potvrdi autentičnost pravnog lica i osigura integritet pečatiranog dokumenta od promjene njegovog sadržaja. Zasniva se na kvalifikovanom sertifikatu za elektronski pečat. Izdaje se pravnim licima. Uz eTrustPečat uslugu Korisnik dobija pristup kvalifikovanom elektronskom pečatu, bez tokena. Uređaj koji je potrebno da posjeduje je smart mobilni telefon sa pristupom internetu.

eTrustVerifikacija – Verifikacija kvalifikovanog elektronskog potpisa i kvalifikovanog elektronskog pečata podrazumijeva korišćenje podataka za verifikaciju (kodovi ili javni kriptografski ključevi), kako bi se utvrdilo da li je elektronski potpis izrađen privatnim ključem koji odgovara javnom ključu u certifikatu i da li je došlo do promjene podataka, provjeru perioda važenja kvalifikovanih certifikata za elektronski potpis i kvalifikovanih certifikata za elektronski pečat i provjeru da li su ti certifikati opozvani.

Korisnici eTrustVerifikacija usluge učitavanjem elektronskog dokumenta lako dolaze do informacije da li je dokument potpisan validnim potpisom, da li je certifikat koji je korišćen za potpis priznat u Crnoj Gori, i da li je u trenutku provjere važeći.

eTrustVremenskiPečat – Kvalifikovani elektronski vremenski pečat je veoma koristan alat u kontekstu elektronskih transakcija gdje datum i vrijeme igraju značajnu ulogu u procesu provjere autentičnosti različitih događaja, podataka, dokumenata, ugovora ili certifikata. Korisnik eTrustVremenskiPečat usluge može produžiti vremenski period pouzdanja u elektronske potpise ili dokazati da je dokument postojao u trenutku koji je označen u vremenskom pečatu. Svaka naknadna promjena u takvom dokumentu se lako otkriva.

Korisnici pristupaju navedenim uslugama preko web aplikacije Crnogorskog Telekom. Pristup je baziran na dvofaktorskoj autentifikaciji.

2. Ova Ponuda i uslovi korišćenja eTrust usluga (u daljem tekstu: Ponuda sa uslovima korišćenja) čini sastavni dio Ugovor o korišćenju eTrust usluga (u daljem tekstu: Ugovor).

Korisnik se Ugovorom opredjeljuje za vrstu usluga zavisno od izabranog paketa, te zavisno od vrste usluge za koju se opredijeli primjenjuju se i pripadajuće odredbe ove Ponude za tu Uslugu. U preostalom dijelu odredbe ove Ponude (gdje posebno nije naznačeno) jednako važe za sve usluge date u ovoj Ponudi.

3. Strane su saglasne da prilikom izvršavanja obaveza po Ugovoru poštuju i sve odredbe dokumenata:

- CTrust CP: Politika pružanja elektronskih usluga povjerenja (CTrust Certificate Policy – CTrust CP)
- CTrust RP CA CPS: Praktična pravila rada za izdavanje kvalifikovanih certifikata za kvalifikovani elektronski pečat i kvalifikovanih certifikata za kvalifikovani elektronski potpis (CTrust Certificate Practice Statement Q- CTrust CPS Q)
- CTrust GP CA CPS: Praktična pravila rada za izdavanje kvalifikovanih certifikata za napredni elektronski pečat i kvalifikovanih certifikata za napredni elektronski potpis (CTrust Certificate Practice Statement - CTrust CPS)
- CTrust QTSA CPS: Praktična pravila rada za pružanje usluge izrade kvalifikovanih elektronskih vremenskih pečata (CTrust QTSA Certificate Practice Statement - CTrust QTSA CPS)
- CTrust QSVA CPS: Praktična pravila rada za pružanje kvalifikovane usluge verifikacije kvalifikovanih elektronskih potpisa i kvalifikovanih elektronskih pečata (CTrust QSVA Certificate Practice Statement - CTrust QSVA CPS)
- CTrust eID PR: Pravila rada CTrust sistema elektronske identifikacije (CTrust eID PR)
- Uslovi korišćenja mobilne aplikacije eTrust autentifikator



sa kojima se Korisnik može upoznati i prije zaključenja Ugovora na web adresi Davaoca usluga: <https://telekom.me/etrust> (u daljem tekstu, zavisno od konteksta: pravila i politika certifikacije ili dokumenta)

4. S toga, zaključenjem Ugovora po ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja Korisnik potvrđuje da se sa dokumentima iz prethodnog stava upoznao, te da iste u cjelosti prihvata.

5. Nepoštovanje bilo koje odredbe navedenih dokumenata tretiraće se kao bitno kršenje Ugovora.

Član 2. Paket, cijena i način plaćanja

I - Fizička lica:

eTrust	Opis	Cijena bez PDV-a (EUR)	Cijena sa PDV-om (EUR)
eTrust Start paket	sa uključenih 100 transakcija i eID sredstvom	16.45	19.90
eTrust promo	sa uključenih 10 transakcija i eID sredstvom	0.00	0.00

Ukoliko korisnik želi samo eID sredstvo moguće je da besplatno opozove izdati certifikat u okviru odabranog paketa usluga i ne naplaćuje se dodatno krajnjem korisniku.

1. eTrust Start paket kao inicijalni paket sa navedenim transakcijama je validan 12 mjeseci od dana aktivacije, dok je eID sredstvo aktivno do momenta njegovog opoziva i ne naplaćuje se dodatno. Nakon isteka perioda validnosti eTrust Start paketa Korisnik nastavlja da koristi predmetni paket (koji time prestaje biti inicijalni) i nanovo dobija transakcije iz eTrust Start paketa. Ukoliko Korisnik tokom perioda validnosti eTrust Start paketa potroši sve date transakcije, to ima mogućnost da aktivira po sopstvenom izboru eTrust paket iz dodatnih usluga po tabeli koja se odnosi na Dodatne usluge. Davalac usluga Korisniku obezbeđuje i eTrust promo paket sa uključenih 10 transakcija i bez obaveze plaćanja naknada za isto, a koji važi za period validnosti od 24 mjeseca.

Korisnik najprije troši transakcije iz eTrust promo paketa, a zatim iz eTrust Start paketa. Nepotrošene transakcije se ne prenose u sljedeću godinu. U tabeli je prikazan iznos godišnje pretplate, koju Korisnik plaća odmah po zaključenju Ugovora platnom karticom preko eTrust portala ili putem računa koji se dobija (jednom godišnje) na kraju mjeseca aktivacije usluge.

Transakcije iz paketa se mogu koristiti za usluge: kvalifikovani elektronski potpis, kvalifikovani elektronski vremenski pečat i kvalifikovanu elektronsku verifikaciju.

Korisnik troši jednu transakciju za korišćenje jedne usluge povjerenja. Ukoliko koristi više usluga povjerenja, broj transakcija se multiplicira brojem korišćenih usluga povjerenja (npr. pri korišćenju kvalifikovanog elektronskog potpisa sa kvalifikovanim elektronskim vremenskim pečatom troše se dvije transakcije):

eTrust Usluga	Profil potpisa/pečata	Opis	Broj transakcija
Kvalifikovani elektronski potpis	Standardni potpis	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta bez navođenja tačnog vremena potpisivanja	1
Kvalifikovani elektronski potpis	Potpis sa vremenskim pečatom	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i navodi tačno vrijeme potpisivanja	2
Kvalifikovani elektronski potpis	Potpis za arhivu	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i kreira potpis koji je validan na duži vremenski period	3
Kvalifikovana elektronska verifikacija	n/a	Po dokumentu	1
Kvalifikovani elektronski vremenski pečat	n/a	Po dokumentu	1

2. Korisnik ima mogućnost da pored eTrust Start paketa izabere i dodatnu uslugu sa brojem transakcija i cijenom po dolje datoj tabeli:

Dodatne usluge	Opis	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
eTrust - 50 transakcija	Dodatna opcija od 50 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start paketa)	6.53	7.90



eTrust - 100 transakcija	Dodatna opcija od 100 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start paketa)	12.31	14.90
eTrust - 500 transakcija	Dodatna opcija od 500 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start paketa)	49.50	59.90

Paket dodatnih usluga se plaća jednokratno platnom karticom preko eTrust portala ili putem računa koji se dobija na kraju mjeseca aktivacije. Dodatna usluga je validna do isteka perioda validnosti eTrust Start paketa. Dodatnu uslugu je moguća aktivirati jedino ukoliko je aktiviran eTrust Start paket. Korisnik može aktivirati više dodatnih usluga.

Certifikati i eID sredstva neophodni za realizaciju usluga iz ovog paketa se izdaju u okviru inicijalnog eTrust Start ili promo paketa i sa periodom validnosti certifikata do 5 godina od dana izdavanja dok je eID sredstvo aktivno do mometa njegovog opoziva. Certifikat se odnosi na elektronski potpis ili vremenski pečat iz Promo/Start paketa, te sa istekom perioda validnosti certifikata za tu uslugu. Korisnik nema mogućnost korišćenja iste sve do obnove certifikata saglasno članu 7 ove Ponude, ali ima mogućnost da preostale transakcije iz paketa koristi za preostale date eTrust usluge po promo/Start paketu.

Transakcije se ne mogu sabirati, sakupljati niti prenositi u sljedeći obračunski period.

II – Pravna lica:

eTrust biznis	Opis	Mjesečna cijena bez PDV-a	Mjesečna cijena sa PDV-om
eTrust Mini	Paket do 50 transakcija mjesečno, do 3 korisnika	8.18	9.90
eTrust Standard	Paket do 500 transakcija mjesečno, do 20 korisnika	41.24	49.90
eTrust Pro	Paket do 3,000 transakcija mjesečno, do 100 korisnika	165.21	199.9

1. Transakcije iz paketa se mogu koristiti za usluge: elektronsku verifikaciju, kvalifikovani elektronski potpis, kvalifikovani elektronski pečat i kvalifikovani elektronski vremenski pečat.

Korisnik troši jednu transakciju za korišćenje jedne usluge povjerenja. Ukoliko koristi više usluga povjerenja, broj transakcija se multiplicira brojem korišćenih usluga povjerenja (npr. pri korišćenju kvalifikovanog elektronskog potpisa sa kvalifikovanim elektronskim vremenskim pečatom troše se dvije transakcije):

eTrust Usluga	Profil potpisa/pečata	Opis	Broj transakcija
Kvalifikovani elektronski potpis	Standardni potpis	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta bez navođenja tačnog vremena potpisivanja	1
Kvalifikovani elektronski potpis	Potpis sa vremenskim pečatom	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i navodi tačno vrijeme potpisivanja	2
Kvalifikovani elektronski potpis	Potpis za arhivu	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i kreira potpis koji je validan na duži vremenski period	3
Kvalifikovani elektronski pečat	Standardni	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta bez navođenja tačnog vremena pečatanja	1
Kvalifikovani elektronski pečat	Pečat sa vremenskim pečatom	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i navodi tačno vrijeme pečatanja	2
Kvalifikovani elektronski pečat	Pečat za arhivu	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i kreira pečat koji je validan na duži vremenski period	3



Kvalifikovana elektronska verifikacija	n/a	Po dokumentu	1
Kvalifikovani elektronski vremenski pečat	n/a	Po dokumentu	1

Nepotrošene transakcije se ne prenose u sljedeći mjesec. U mjesecu aktivacije/deaktivacije mjesečna cijena (pretplata) se plaća u punom iznosu. Cijena aktivacije eTrust usluge po cjenovniku Crnogorskog Telekoma iznosi 100,00 (bez PDV-a) i Korisnik je po ovoj Ponudi oslobođen obaveze plaćanja iste.

Paketi usluge i transakcija se ugovaraju i validni su na period od najmanje 12 mjeseci. Mjesečna cijena se obračunava i naplaćuje na mjesečnom nivou po završetku obračunskog perioda. Korisnik je dužan da datu cijenu plati u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa.

2. Korisnik ima mogućnost da pored izabranog eTrust paketa izabere i dodatnu uslugu sa brojem transakcija i cijenom po dolje datoj tabeli:

Dodatne usluge	Opis	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
eTrust - 50 transakcija	Dodatna opcija od 50 transakcija (validana do kraja mjeseca)	5.70	6.90
eTrust - 100 transakcija	Dodatna opcija od 100 transakcija (validana do kraja mjeseca)	10.66	12.90
eTrust - 500 transakcija	Dodatna opcija od 500 transakcija (validana do kraja mjeseca)	41.24	49.90
	Opis	Mjesečna cijena bez PDV-a	Mjesečna cijena sa PDV-om
eTrust dodatni korisnik	Dodatni korisnik eTrust usluga (validna do isteka validnosti izabranog eTrust paketa)	3.22	3.90

Certifikati neophodni za realizaciju eTrust usluga se izdaju u okviru izabranog paketa i sa periodom validnosti istog do 5 godina od dana izdavanja. Certifikat se odnosi na elektronski potpis ili elektronski pečat ili vremenski pečat iz izabranog paketa po izboru Korisnika, te sa istekom perioda validnosti certifikata za tu uslugu. Korisnik nema mogućnost korišćenja usluge na koju se certifikat odnosi sve do obnove istog saglasno članu 8 ove Ponude, ali ima mogućnost da preostale transakcije iz paketa koristi za preostale eTrust usluge date po izabranom paketu.

3. Ukoliko Korisnik ne plati cijene na način uređen ovom Ponudom, Davalac usluga ima pravo da suspenduje korišćenje elektronskih usluga povjerenja.

Član 3. Uslovi izdavanje i korišćenja sredstava elektronske identifikacije (eID sredstva)

a) Zahtjev

Davalac usluga izdaje Korisniku (fizičko lice) na korišćenje zahtijevano sredstvo elektronske identifikacije po uslovima i na način definisanim pravilima elektronske identifikacije iz člana 1 ove Ponude.

CT sredstvo elektronske identifikacije je dizajnirano tako da koristi 2 autentifikaciona faktora: korisničko ime i lozinku kao faktor autentifikacije na osnovu znanja i One Time Password (OTP) koji se dobija putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije, kao faktor autentifikacije na osnovu vlasništva tj. dinamički faktor autentifikacije; Korisnici sredstva elektronske identifikacije koje izdaje Crnogorski Telekom su fizička lica koja imaju prebivalište ili boravište u Crnoj Gori. Crnogorski Telekom izdaje sredstva elektronske identifikacije tek nakon provjere identiteta krajnjih korisnika (princip "četvoro očiju") i uspješnog završetka procesa registracije.

Korisničko ime i lozinku određuje sam korisnik u procesu prijave i registracije za uslugu. Korisnik tokom popunjavanja obrasca prijave na registracionom portalu unosi svoju e-mail adresu, koja će služiti kao korisničko ime i na koju će davalac usluge, nakon provjere identiteta od strane službenika za registraciju, dostaviti link za aktivaciju korisničkog naloga. U procesu aktivacije Korisnik sam generiše lozinku. Crnogorski Telekom nema uticaja na kreiranje ovog parametara. Lozinka je, tokom svog životnog ciklusa, poznata samo korisniku. Korisničko ime i lozinka čuvaju se u bazi podataka Crnogorskog Telekoma, na način da je lozinka u formi koja nije čitljiva (salted hash vrijednost), čime se obezbjeđuje da je ne može reprodukovati čak



ni administrator sistema, ali da se, od strane Crnogorskog Telekom, može utvrditi da se to sredstvo upotrebljava samo pod kontrolom ili od strane lica kojem pripada. Politika za formiranje lozinki je u skladu sa najboljom praksom industrije.

Dinamički faktor autentifikacije dobija se tokom inicijalizacije eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Korisnik tokom instalacije i aktivacije eTrust autentifikatora, skeniranjem QR koda pomoću svog mobilnog telefona, inicijalizuje sistem za isporuku vemenski bazirane jednokratne lozinke (eng. One Time Password – OTP). OTP se može smatrati dinamičkim faktorom autentifikacije na osnovu vlasništva, a s obzirom na to da se može koristiti samo uz korisničko ime i lozinku i da je dostupno samo korisniku na čijem je mobilnom telefonu inicirano, može se smatrati da se ovo sredstvo upotrebljava samo pod kontrolom ili od strane lica kojem pripada.

Glavni koraci u procesu obrade zahtjeva za izdavanje sredstava elektronske identifikacije su:

- Podnošenje zahtjeva i registracija korisnika: Korisnik može podnijeti zahtjev na dva načina:
 - 1. popunjavanjem online registracione forme,
 - 2. dolaskom u CT poslovnicu.
- Prilikom obrade zahtjeva isti se odbija ili odobrava. Tokom procesa obrade zahtjeva vrši se provjera identiteta.
- Nakon odobrenja zahtjeva pokreće se proces izdavanja sredstva.
- Zahtjev mogu podnijeti fizička lica koja imaju prebivalište ili boravište u Crnoj Gori.
- Prilikom podnošenja zahtjeva podnosilac treba da se upozna sa uslovima koji su povezani sa upotrebom sredstva elektronske identifikacije i sa preporučenim sigurnosnim mjerama opreza koje su povezane sa sredstvima elektronske identifikacije na sajtu www.telekom.me/ctrust.

1. ukoliko je zahtjev podnijen online

- ✓ Korisnik popunjava obrazac za prijavu putem web aplikacije u sklopu kojeg prilaže i skenirana lična identifikaciona dokumenta i prihvata ovu Ponudu sa uslovima korišćenja.
- ✓ Ovako popunjen zahtjev se prosjeđuje službeniku za registraciju na provjeru i odobrenje.
- ✓ Nakon uvida u priloženu dokumentaciju i provjere tačnosti unesenih podataka iz on-line zahtjeva operater odobrava zahtjev i započinje proces izdavanja eID sredstva.
- ✓ eTrust sistem na e-mail korisnika unesen u zahtjevu (koji predstavlja eTrust korisnički nalog) šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanja naloga je da Korisnik ima instaliranu eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju na mobilnom uređaju.
- ✓ Korisnik slijedi dostavljeni link i, u prvom koraku, pomoću eTrust autentifikator mobilne aplikacije skenira QR kod dostavljen od strane web aplikacije na koju upućuje pomenuti link, kako bi se inicirao OTP generator. Zatim Korisnik generiše lozinku za korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i korisnik se upućuje da se loguje na eTrust korisnički portal <https://etrust.telekom.me/>
- ✓ Da bi ovako izdato sredstvo elektronskog identiteta bilo aktivno Korisnik se upućuje u poslovnicu Crnogorskog Telekom radi procesa identifikacije (verifikacije identiteta).
- ✓ Kada RA operater uvidom u lična dokumenta korisnika uspješno verifikuje identitet izdato eID sredstvo postaje aktivno nakon potpisa ugovora.
- ✓ Potpisivanje ugovora se može obaviti svojeručno u poslovnici ili korišćenjem usluge udaljenog elektronskog potpisa.

2. ukoliko je zahtjev podnesen preko RA operatera

- ✓ Korisnik popunjava obrazac za prijavu i predaje ga RA operateru.
- ✓ Po završetku popunjavanja obrasca i prihvatanja ove Ponude sa uslovima korišćenja, Korisnik prilaže valjan dokument za identifikaciju. Potpisivanje ugovora se može obaviti svojeručno u poslovnici ili korišćenjem usluge udaljenog elektronskog potpisa.
- ✓ RA operater (službenika za registraciju) unosi korisničke podatke u eTrust sistem zajedno sa skeniranom priloženom dokumentacijom i potvrđuje verifikaciju identiteta korisnika.
- ✓ Nakon ove potvrde započinje se proces kreiranja korisničkog naloga i izdavanja eID sredstva.
- ✓ eTrust sistem na e-mail korisnika unesen u zahtjevu (koji predstavlja eTrust korisnički nalog) šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanja naloga je da krajnji korisnik ima instaliranu eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju na mobilnom uređaju.
- ✓ Krajnji korisnik slijedi dostavljeni link i, u prvom koraku, pomoću eTrust autentifikator mobilne aplikacije skenira QR kod dostavljen od strane web aplikacije na koju upućuje pomenuti link, kako bi se inicirao OTP generator. Zatim krajnji korisnik generiše lozinku za korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i korisnik se upućuje da se loguje na eTrust korisnički portal <https://etrust.telekom.me/>

b) Provjera identiteta fizičkog lica

Fizičko lice, će biti identifikovana licem u lice. Pojedinci moraju da se identifikuju koristeći jedan od sljedećih važećih identifikacionih dokumenata, izdatih od strane odgovarajućeg državnog organa:



- ✓ Lična karta (u slučaju domaćeg državljanina)
- ✓ Pasoš (u slučaju stranog državljanina)
- ✓ Boravišna dozvola (u slučaju stranog državljanina)

CTrust ne provjerava podatke koji se ne nalaze na identifikacionom dokumentu (npr. e-mail adresa, broj telefona,...). Krajnji korisnik je odgovoran za tačnost podataka unesenih na Zahtjevu, a koji se ne nalaze na identifikacionom dokumentu.

c) Obavještenje krajnjih korisnika o izdavanju sredstva elektronske identifikacije
Krajnji korisnik se o izdavanju eID sredstva obavještava putem eTrust autentifikatora

d) Opoziv eID sredstva

Po zahtjevu službenika za registraciju CTTrust RA tijela, nadležnog državnog organa ili samog krajnjeg korisnika davalac usluge vrši opoziv izdatog sredstva elektronske identifikacije u sljedećim slučajevima:

- opoziv zahtjeva krajnji korisnik ili njegov ovlašćeni zastupnik;
- ako CT utvrdi da je podatak kojim se utvrđuje identitet lica pogrešan ili je izdat na osnovu pogrešnih podataka;
- ako CT primi obavještenje da je krajnji korisnik eID sredstva preminuo;
- ako CT utvrdi da su podaci korišteni u izradi eID sredstva ili informacijski sistem davaoca usluge izrade sredstva elektronske identifikacije ugroženi na način koji utiče na bezbjednost i pouzdanost sredstva;
- ako CT prestaje sa radom ili mu je rad zabranjen;
- ako CT primi sudsku odluku ili upravni akt koji se odnose na izdato eID sredstvo;
- postoje drugi pravni razlozi predviđeni internim aktima definisanim Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, i drugim propisima koji regulišu ovu oblast;
- ako CT utvrdi da krajnji korisnik krši odredbe ovog dokumenta.

e) Suspenzija eID sredstva

Po zahtjevu službenika za registraciju CTTrust RA tijela, nadležnog državnog organa ili samog krajnjeg korisnika davalac usluge vrši suspenziju izdatog sredstva elektronske identifikacije u sljedećim slučajevima:

- ✓ suspenziju zahtjeva krajnji korisnik ili njegov ovlašćeni zastupnik;
- ✓ ako CT primi sudsku odluku ili upravni akt koji se odnose na izdato eID sredstvo;
- ✓ postoje drugi pravni razlozi predviđeni internim aktima definisanim Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, i drugim propisima koji regulišu ovu oblast.

Suspenzija eID sredstva vrši se suspenzijom korisničkog naloga, čime se privremeno raskida veza između eID sredstva i identifikacionih podataka korisnika na ograničeno vrijeme.

U slučaju da je potrebno izvršiti suspenziju na zahtjev krajnjeg korisnika, ili ovlašćenog zastupnika isti je dužan da u najkraćem mogućem roku kontaktira službenika za registraciju CT-a radi dostavljanja zahtjeva za suspenzijom. Krajnji korisnik mora lično doći u poslovnicu CT-a da podnese zahtjev za suspenziju ili da isti podnese online i potpiše kvalifikovanim elektronskim potpisom. U slučaju ovlašćenog zastupnika zahtjev se podnosi lično u CT poslovnici uz važeće ovlašćenje ovjereno kod notara. Maksimalno trajanje suspenzije je 90 dana nakon čega se, ukoliko nije bilo zahtjeva za ponovno aktiviranje ili opoziv, eID sredstvo potencijalno opoziva od strane davaoca usluge. Korisnik dobija e-mail notifikaciju o svakoj promjeni stanja.

f) Obnova i zamjena sredstva elektronske identifikacije

Obnova se ne radi. Zamjena eID sredstva se zasniva na važećem eID sredstvu i podrazumijeva reinstalaciju eTrust autentifikator aplikacije ili promjenu korisničkog imena. U slučaju da korisnik ne posjeduje važeće eID sredstvo zamjena se ne obavlja već je korisnik dužan da podnese zahtjev za opoziv eID sredstva i izdavanje novog sredstva.

g) Korisnik eID sredstva ima obavezu da:

upotrebljava eID sredstvo samo za namjene određene u zakonske svrhe
poštuje pravila rada sistema elektronske identifikacije (CTrust eID PR)

čuva lozinku za pristup u tajnosti kako bi se spriječilo otkrivanje i neovlašćeno korišćenje, te po tom osnovu snosi svaku odgovornost, u slučaju zloupotrebe ili sumnje u zloupotrebu bez odlaganja, podnese zahtjev za opoziv/suspenziju i obavijesti blagovremeno davaoca usluge o promjeni ličnih podataka

pruži tačne i pouzdane podatke o svom identitetu, informacije o e-mail adresi (i da joj ima pristup) ili drugim podacima sadržanim u zahtjevu
obezbjedi internet konekciju radi pristupanja usluzi

u postupku provjere identiteta podnosioca zahtjeva isti bude fizički prisutan;



izvrši preuzimanje izdatog eID sredstva

Stoga, Korisnik odgovara za štetu koju pričinu nedozvoljenim korišćenjem eID sredstva.

Krajnji korisnik eID sredstva dužan je da nadoknadi nastalu štetu koju bi CT mogao da ima kao rezultat nedozvoljenih radnji, kao što su:

- Lažno predstavljanje prilikom registracije krajnjeg korisnika;
- Bilo kog propusta krajnjeg korisnika za koji krajnji korisnik ne može dokazati da je propust nenamjerno učinjen;
- Ako krajnji korisnik ne obezbijedi korišćenje eID sredstva u skladu sa zakonom i ovim dokumentom;
- Ukoliko upotrebom eID sredstva krši bilo koji zakon koji je primjenjiv (na primjer ukoliko krši zakon o zaštiti intelektualne svojine);
- U svim drugim slučajevima koji su u suprotnosti sa zakonom, ovim dokumentom i drugim zakonskim aktima Crne Gore.

Član 4. Izdavanje i važenje sertifikata

Provjera identiteta

A - Fizičko lice:

Crnogorski Telekom izdaje certifikat tek nakon provjere identiteta krajnjih korisnika (princip "četvoro očiju") i uspješnog završetka procesa registracije. Glavni koraci u procesu obrade zahtjeva za izdavanje sertifikata su:

- Krajnji korisnik popunjava obrazac za prijavu putem eTrust portala ili preko agenta operatera;
- Po završetku popunjavanja obrasca krajnji korisnik prilaže dokument za identifikaciju (važeća lična karta ili pasoš)
- Krajnji korisnik prihvata uslove definisane u CTrust politici pružanja usluga i CTrust praktičnim pravilima rada potpisivanjem korisničkog ugovora (ugovor je elektronski pečatiran od strane Telekoma, a korisnik ga potpisuje elektronski preko eTrust portala)
- Krajnji korisnik na osnovu uputstva, preuzima eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju, i istu instalira na mobilni uređaj. Korisnik može da download-uje i instalira eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju i prije pristupanja procesu identifikacije. Krajnji korisnik mora imati instaliranu eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju (sa mogućnošću podešavanja PIN-a za zaštitu iste) prije pokretanja procesa izrade kvalifikovanog sertifikata
- Službenik za registraciju unosi podatke sa zahtjeva u eTrust portal. Zahtjev za izdavanje sertifikata se zatim prosljeđuje drugom službeniku za registraciju na provjeru i odobrenje, a istovremeno se startuje proces registracije krajnjeg korisnika i eTrust autentifikator mobilne aplikacije;
- Sistem dostavlja krajnjem korisniku putem email-a link neophodan za registraciju krajnjeg korisnika i registraciju eTrust autentifikator mobilne aplikacije.
- Krajnji korisnik slijedi dostavljeni link i, u prvom koraku, skenira kamerom mobilnog telefona QR kod dostavljen od strane eTrust portala na koji upućuje pomenuti link, kako bi se inicirao OTP generator. Zatim krajnji korisnik generiše lozinku za korisnički nalog koji je u formi e-mail adrese krajnjeg korisnika. Ovim korakom se završava registracija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku autentifikaciju (eng. user name- password, OTP).
- Kada zahtjev za izdavanje sertifikata odobri službenik za registraciju pokreće se automatizovani proces generisanja odgovarajućeg sertifikata krajnjeg korisnika;

Nakon uspješne registracije i potpisivanja ugovora, sve dalje aktivnosti (aktivacija Start i dodatnih paketa, promjena email adrese i slično) korisnik može odraditi online preko eTrust portala.

B- Pravno lice:

Da bi pravno lice dobilo kvalifikovani sertifikate, potrebno je da ovlašćena osoba posjeti neki od T-Centara širom Crne Gore, ili Biznis centar u Podgorici i podnese sljedeća dokumenta:

- Popuni zahtjev
- Original ili ovjerena kopija zvaničnih dokumenata koji pružaju dokaz o identitetu pravnog lica – rješenje, odnosno izvod o registraciji iz CRPS-a, ne starije od šest mjeseci; odnosno za javne ustanove i nevladine organizacije i druge pravne subjekte, dokaz o registraciji od ovlašćenog nadležnog organa.
- U slučaju da lice registrovano za zastupanje pravnog lica želi da ovlasti neku drugu osobu da podnese zahtjev, mora dostaviti i popunjeno ovlašćenje.
- Ovlašćenje za administratora, u okviru kompanije koji administrira članove i profile za to pravno lice na eTrust portalu.
- Fizičko lice, administrator, se identifikuje važećim identifikacionim dokumentima, izdatim od strane odgovarajućeg državnog organa: lična karta ili pasoš, i dobija potrebna prava tek nakon provjere identiteta krajnjih korisnika (princip "četvoro očiju") i uspješnog završetka procesa registracije.
- Nakon uspješne registracije, administrator sve dalje aktivnosti (dodavanje članova, profila i sl) može odradivati online preko eTrust portala.
- Sva fizička lica u okviru pravnog lica koja doda administrator, ukoliko već nisu, moraju proći proces provjere identiteta krajnjih korisnika (princip "četvoro očiju") i uspješno završiti proces registracije.



B1 - Provjera identiteta za pravno lice:

Pravno lice koje zahtijeva izdavanje certifikata mora da obezbijedi dovoljno dokaza o svom identitetu. Provjera identiteta pravnog lica može se vršiti koristeći jedan od sljedećih načina:

- Original ili ovjerena kopija zvaničnih dokumenata koji pružaju dokaz o identitetu pravnog lica- rješenje, odnosno izvod o registraciji iz CRPS-a, ne starije od šest mjeseci, odnosno za javne ustanove i nevladine organizacije i druge pravne subjekte, dokaz o registraciji od ovlaštenog nadležnog organa;
- Sačuvane informacije ako je bila provjera identiteta pravnog lica prethodno utvrđivana od strane CT-a.

Pravno lice podnosi zahtjev preko fizičkog lica koje mora imati važeće ovlaštenje da djeluje u ime pravnog lica. Predaju dokumentacije za izdavanje/obnovu certifikata može vršiti fizičko lice koje mora imati važeće ovlaštenje formirano na osnovu propisanog obrasca ovlaštenja CT-a, ovjereno pečatom i potpisano.

B2 - Provjera identiteta za fizičko lice koje je ovlašćeno da djeluje u ime pravnog lica:

Fizičko lice koje je ovlašćeno da djeluje u ime pravnog lica, će biti identifikovano licem u lice i u svemu na način kako je opisano u tački A ovog člana. Kada zahtjev za izdavanje certifikata odobri službenik za registraciju pokreće se automatizovani proces generisanja odgovarajućeg certifikata krajnjeg korisnika.

Izdati certifikati smatraju se prihvaćenim od strane krajnjih korisnika ukoliko se ispuni bilo koji od dolje navedenih uslova:

- Korišćenjem certifikata prvi put (tokom procesa elektronskog potpisivanja ugovora) uz odgovarajući kvalifikovani elektronski potpis krajnjeg korisnika;
- Ukoliko krajnji korisnik ne javi da postoje bilo kakvi problemi u izdatom certifikatu u periodu od petnaest (15) dana nakon izdavanja certifikata. Korisnik je dužan da se u navedenom roku od petnaest (15) dana obrati Davaocu usluga u slučaju bilo kakvih problema vezanih za proces prihvatanja certifikata.

Predmetni certifikati se izdaju sa rokom važenja od 5 (pet) godina od dana izdavanja istog. Vremenski period važenja (privatnog) ključa jednak je vremenskom periodu važenja datog certifikata. Nije dozvoljena upotreba privatnih ključeva nakon isteka perioda važenja istih, nakon isteka perioda važenja certifikata i nakon opoziva certifikata.

Uslovi izdavanja i korišćenja certifikata

Član 5.

Davalac usluga izdaje Korisniku na korišćenje zahtijevani certifikat po uslovima i na način definisanim pravilima i politikom certifikacije iz člana 1 ove Ponude.

Davalac usluga (Certifikaciono tijelo) ima obavezu da:

1. izvrši provjeru identiteta Korisnika i potpisnika zahtjeva koji učestvuje u postupku izdavanja ili promjene statusa certifikata kao i provjeru tačnosti statusa certifikata u skladu sa pravilima i politikom certifikacije iz člana 1;
2. izda certifikat u skladu sa uslovima definisanim pozitivnim zakonskim propisima i navedenim pravilima i politikom certifikacije iz člana 1;
3. obezbijedi da certifikat sadrži sve potrebne podatke u skladu sa važećim propisima;
4. unese u certifikat osnovne podatke o svom identitetu i identitetu potpisnika, kao i javni kriptografski ključ potpisnika;
5. obezbijedi vidljiv podatak u certifikatu o tačnom datumu i vremenu (sat i minut) izdavanja certifikata;
6. izvrši zahtjev za promjenu statusa certifikata u skladu sa uslovima definisanim pozitivnim zakonskim propisima i navedenim pravilima i politikom certifikacije iz člana 1 ovog Ugovora;
7. vodi ažuran, tačan i bezbjednim mjerama zaštićen registar opozvanih certifikata i da isti bude javno dostupan;
8. obezbijedi vidljiv podatak u registru opozvanih certifikata o tačnom datumu i vremenu (sat i minut) opoziva certifikata;
9. čuva sve podatke i dokumentaciju o izdatim, suspendovanim, isteklim i opozvanim certifikatima za potrebe dokazivanja i verifikacije u sudskim, upravnim i drugim postupcima, najmanje deset godina od prestanka njihovog važenja, pri čemu podaci i prateća dokumentacija mogu biti u elektronskom obliku;
10. obavlja djelatnost u skladu sa važećim propisima i pravilima i politikom certifikacije iz člana 1.
11. druge obaveze definisane pravilima i politikom certifikacije iz člana 1.

Član 6.

Korisnik certifikata ima obavezu da:

1. pruži tačne i pouzdane podatke o svom identitetu, informacije o adresi ili drugim podacima sadržanim u zahtjevu i certifikatu;
2. u postupku provjere identiteta podnosioca zahtjeva isti bude fizički prisutan;
3. obavještava Davaoca usluga (Certifikaciono tijelo) o promjeni podataka o identitetu i ostalih podataka sadržanih u certifikatu, najkasnije u roku od 48 sati od nastanka promjene;
4. izvrši preuzimanje izdatog certifikata na način definisan članom 3 ove Ponude sa uslovima korišćenja;
5. upotrebljava certifikat samo za namjene određene u zakonske svrhe i svrhe definisane pravilima i politikom certifikacije iz člana 1;
6. čuva privatni kriptografski ključ u tajnosti i čuva lozinku za pristup privatnom kriptografskom ključu u tajnosti kako bi se spriječilo otkrivanje i



- neovlaštenog korišćenje njegovog privatnog ključa, te po tom osnovu snosi svaku odgovornost;
7. da mora prestati da koristi svoje privatne ključeve nakon isticanja perioda validnosti ili opoziva izdatog sertifikata;
 8. u slučaju gubitka, oštećenja ili zloupotrebe tehničkih sredstava (hardvera ili softvera) ili privatnog kriptografskog ključa, odnosno kompromitovanja ili sumnje u kompromitovanje privatnog kriptografskog ključa, bez odlaganja, podnese zahtjev za opoziv sertifikata.
 9. druge obaveze definisane pravilima i politikom sertifikacije iz člana 1.

Stoga, Korisnik odgovara za štetu koju pričinu nedozvoljenim korišćenjem sertifikata.

Korisnik je odgovoran ukoliko s namjerom ili iz nehata obriše sertifikat, u kom slučaju je nemoguće njegovo korišćenje.

Član 7.

Davalac usluga ne odgovara za štetu (direktnu ili indirektnu), gubitke, troškove i potraživanja koja proizilaze iz ili su nastala zbog upotrebe sertifikata, ako je:

- sertifikat bio upotrijebljen suprotno pravilima i politikom sertifikacije iz člana 1, kao i suprotno zakonskim i drugim propisima koji regulišu ovu oblast;
- sertifikat bio na bilo koji način promijenjen od strane Korisnika;
- došlo do zloupotrebe tehničkih sredstava (hardvera ili softvera) ili privatnog kriptografskog ključa kod potpisnika, odnosno kompromitovanja privatnog kriptografskog ključa kod potpisnika;
- došlo do nefunkcionisanja ili greške u funkcionisanju tehničkih sredstava (hardvera ili softvera) potpisnika ili trećeg lica u kom slučaju, Davalac usluga (Certifikaciono tijelo) nije dužno da pruži tehničku podršku u otklanjanju problema nastalog u funkcionisanju tehničkih sredstava ovih subjekata.

Davalac usluga neće odgovarati za štetu, koja nastane zbog neizvršavanja ugovorenih obaveza, ukoliko je do istog došlo usled nastupanja okolnosti, koje su izvan kontrole Davaoca usluga.

Član 8.

Pored izdavanja sertifikata Korisnika po ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja, a saglasno dokumentima iz člana 1, ima pravo da zahtijeva i promjenu statusa sertifikata.

Promjena statusa sertifikata obuhvata: obnovu sertifikata ili promjenu sertifikata ili opoziv cerifikata:

a) Obnova sertifikata: Obnova sertifikata se vrši: nakon opoziva sertifikata ili prije isteka vremenskog perioda važnosti sertifikata ili privatnog ključa, a na osnovu zahtjeva Korisnika ili nakon što je istekao vremenski period važnosti sertifikata ili privatnog ključa.

Obnovu sertifikata mogu tražiti Korisnik, odnosno ovlašćeni predstavnik pravnog lica koje je zatražilo izdavanje prvog sertifikata, a po ovlašćenju pravnog lica datom za isto.

Sam proces obnova sertifikata vrši se na isti način kao početni zahtjev za izdavanje sertifikata.

b) Promjena cerifikata

Promjena sertifikata je postupak koji omogućava Korisniku da zahtijeva promjenu podataka sadržanih u certifikatu. Korisnik može zahtijevati promjenu sertifikata kada se promijeni bilo koji od identifikacionih podataka (npr. naziv pravnog lica ili PIB i sl.).

Promjena sertifikata traži obnovu sertifikata i obrađuje se po istom postupku kao i zahtjev za izdavanje sertifikata.

Promjenom sertifikata po navedenom se ne mijenja i period važenja prvobitno izdatog cerifikata.

c) Opoziv sertifikata

Opoziv sertifikata može biti zatražen od Korisnika sertifikata ili ovlašćenog lica za registraciju Davaoca usluga (Certifikacionog tijela) uz odgovarajući dokaz da je ispunjen jedan od uslova za opoziv ili suda ili nadležnog organa državne uprave.

Po predmetnom zahtjevu Davalac usluga vrši opoziv izdatog sertifikata u sljedećim slučajevima:

- opoziv sertifikata zahtijeva Korisnik;
- ako Davalac usluga (Certifikaciono tijelo) utvrdi da je podatak u certifikatu pogrešan ili je sertifikat izdat na osnovu pogrešnih podataka;
- ako Davalac usluga primi obavještenje da je Korisnik izgubilo poslovnu sposobnost, umrlo ili je prestalo da postoji ili su se promijenile
 - činjenice koje utiču na važenje sertifikata;
- ako Certifikaciono tijelo Davaoca usluga prestaje sa radom ili mu je rad zabranjen, a izdatim certifikatima nije istekao rok važenja, osim
 - ako elektronske usluge povjerenja izdavanja sertifikata ne prenesu na drugog davaoca tih usluga;
- istekne rok važenja sertifikata;
- ako certifikaciono tijelo primi sudsku odluku ill upravni akt koji se odnose na važenje sertifikata;
- ako certifikaciono tijelo utvrdi da korisnik krši odredbe ovog dokumenta.
- Ukoliko postoje drugi pravni razlozi predviđeni dokumentima iz člana 1 i drugim pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast.

Korisnik, odnosno lica iz ovog stava koji su uočili okolnosti koje zahtijevaju opoziv sertifikata moraju zatražiti opoziv u što kraćem roku i bez nepotrebnog odgađanja.

Davalac usluga će odmah i bez odlaganja sprovesti postupak za opoziva sertifikata saglasno proceduri definisanoj dokumentima iz člana 1, a najkasnije 24 časa po prijemu validnog zahtjeva.

Opozivom sertifikata njegov serijski broj pojavljuje se u listi opozvanih sertifikata.

Davalac usluga će da obavijesti Korisnika o opozivu sertifikata, u roku od 24 časa od primljenog zahtjeva ili obavještenja, odnosno nastanka okolnosti zbog koje se sertifikat opoziva.

Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici objavi listu opozvanih sertifikata, a opoziv sertifikata proizvodi dejstvo od trenutka objavljivanja ove liste.

Davalac usluga vrši opoziv sertifikata bez obaveze Korisnika da po tom osnovu plaća ikakvu naknadu.



Ostale odredbe

Član 9.

Korisnik ne može da prenese svoja prava i obaveze iz Ugovora po ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja na bilo koje treće lice. U tom smislu, Davalac usluga neće razmatrati zahtjev Korisnika u kojem se umjesto njegovih identifikacionih podataka iz Ugovora navedu podaci drugog lica.

Davalac usluga ima pravo da bez saglasnosti Korisnika prenese svoja prava i obaveze iz Ugovora na drugo registrovano certifikaciono tijelo u Crnoj Gori ili nadležni državni organ u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 10.

Ugovor se po ovoj Ponudi zaključuje:

Fizičko lice: na neodređeno vrijeme od dana aktiviranja.

Pravno lice: na neodređeno vrijeme sa minimalnim trajanjem od 12 mjeseci od dana aktiviranja.

Korisnik fizičko lice može da raskine Ugovor u bilo kojem trenutku.

Korisnik pravno lice koje raskine Ugovor u toku datog minimalnog perioda trajanja dužan je da izmiri sve obaveze nastale do dana raskida, uključujući i inicijalnu troškove aktivacije eTrust usluge iz člana 2 (tačka II) ove Ponude.

Član 11.

Ukoliko tokom važenja Ugovora stupe na snagu propisi koji na drugačiji način regulišu izdavanje i korišćenje sertifikata ili sredstva elektronske identifikacije odnosu na način kako je definisano dokumentima iz člana 1 i Ugovorom zaključenom po ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja, to će se isto urediti zaključivanjem aneksa Ugovora.

Ukoliko tokom važenja Ugovora dođe do promjene uslova definisanih ovom Ponudom i uslovima korišćenja CT će korisnika o istom blagovremeno obavijestiti putem SMS-a ili datog e-maila. Korisnik ima pravo da u roku od 8 dana od dana obavještanja raskine ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida ukoliko su uslovi nepovoljniji po Korisnika.

Član 12.

Komunikacija sa Korisnikom i obavještanje po svim pitanjima bitnim za sprovođenje Ugovora vršiće se u pisanoj formi. Pod pisanom formom, podrazumijeva se slanje obavještenja putem elektronske pošte sa službene e-mail adrese Certifikacionog tijela Davaoca usluga:

ctrust_pma@telekom.me, kao i isticanje obavještenja na Web strani Certifikacionog tijela Davaoca usluga: <https://telekom.me/etrust/>.

Član 13.

Ova Ponuda čini sastavni dio Ugovora.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica