



Ponuda i uslovi korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica)
Podgorica 31.05.2026. 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)
- Kvalifikovana elektronska preporučena dostava (eTrustDostava)

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.

eTrustDostava - Kvalifikovana elektronska preporučena dostava omogućava prenos podataka pomoću elektronskih sredstava i pružanje dokaza o postupanju sa prenesenim podacima, uključujući dokaz o slanju i prijemu podataka, čime se preneseni podaci štite od rizika gubitka, krađe, oštećenja ili bilo kakvih neovlašćenih prepravki.

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)
- CTrust eDelivery CPS: Praktična pravila rada za pružanje kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave (CTrust eDelivery Certificate Practice Statement – CTrust eDelivery CPS)
- 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 promo +	sa uključenih 15 transakcija i eID sredstvom	0.00	0.00
eTrust Start + paket	sa uključenih 110 transakcija i eID sredstvom	16.45	19.90
eTrust promo	sa uključenih 10 transakcija i eID sredstvom	0.00	0.00
eTrust Start paket	sa uključenih 100 transakcija i eID sredstvom	16.45	19.90
eDostava promo	sa uključenih 5 transakcija i eID sredstvom	0.00	0.00
eDostava Start paket	sa uključenih 10 transakcija i eID sredstvom	7.35	8.90

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 do momenta deaktivacije, dok je eID sredstvo aktivno do momenta njegovog opoziva i ne naplaćuje se dodatno. Ukoliko Korisnik potroši sve date transakcije, ima mogućnost da aktivira po sopstvenom izboru eTrust paket iz dodatnih usluga po tabeli koja se odnosi na Dodatne usluge. Davalac usluga Korisniku obezbjeđuje i eTrust promo + paket sa uključenih 15 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. U tabeli je prikazan jednokratni iznos koji Korisnik plaća odmah po zaključenju Ugovora putem računara koji se dobija na kraju mjeseca aktivacije usluge.

Transakcije iz eTrust Start + paketa se koriste na sljedeći način:

- 100 transakcija za kvalifikovani elektronski potpis, kvalifikovani elektronski vremenski pečat i kvalifikovanu elektronsku verifikaciju
- 10 transakcija za kvalifikovanu elektronsku preporučenu dostavu

Transakcije iz eTrust promo + paketa se koriste na sljedeći način:

- 10 transakcija za kvalifikovani elektronski potpis, kvalifikovani elektronski vremenski pečat i kvalifikovanu elektronsku verifikaciju
- 5 transakcija za kvalifikovanu elektronsku preporučenu dostavu

2. eTrust Start paket kao inicijalni paket sa navedenim transakcijama je validan do momenta deaktivacije, dok je eID sredstvo aktivno do momenta njegovog opoziva i ne naplaćuje se dodatno. Ukoliko Korisnik 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 obezbjeđuje 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. U tabeli je prikazan jednokratni iznos koju Korisnik plaća odmah po zaključenju Ugovora putem računara koji se dobija na kraju mjeseca aktivacije usluge.

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

3. eDostava Start paket kao inicijalni paket sa navedenim transakcijama je validan do momenta deaktivacije, dok je eID sredstvo aktivno do momenta njegovog opoziva i ne naplaćuje se dodatno. Ukoliko Korisnik potroši sve date transakcije, to ima mogućnost da aktivira po sopstvenom izboru eDostava paket iz dodatnih usluga po tabeli koja se odnosi na Dodatne usluge. Davalac usluga Korisniku obezbjeđuje i eDostava promo paket sa uključenih 5 transakcija i bez obaveze plaćanja naknada za isto, a koji važi za period validnosti od 24 mjeseca.

Korisnik najprije troši transakcije iz eDostava promo paketa, a zatim iz eDostava Start paketa. U tabeli je prikazan jednokratni iznos koji Korisnik plaća odmah po zaključenju Ugovora putem računara koji se dobija na kraju mjeseca aktivacije usluge.

Transakcije iz paketa se mogu koristiti za kvalifikovanu elektronsku preporučenu dostavu.

Ukoliko korisnik eTrust Start ili eDostava Start paketa promijeni paket u eTrust Start + i dalje na raspolaganju ima nepotrošene transakcije iz prethodnog paketa - Korisnik najprije troši transakcije iz prethodnog paketa, a zatim iz eTrust Start + paketa.

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 transak
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
Kvalifikovana elektronska preporučena dostava	n/a	Po primaocu	1

4.. Korisnik ima mogućnost da pored nekog od inicijalnih 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/Start + paketa)	6.53	7.90
eTrust - 100 transakcija	Dodatna opcija od 100 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start/Start + paketa)	12.31	14.90
eTrust - 500 transakcija	Dodatna opcija od 500 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start/Start + paketa)	49.50	59.90
eDostava - 5 transakcija	Dodatna opcija od 5 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start+/eDostava Start paketa)	3.22	3.90
eDostava - 10 transakcija	Dodatna opcija od 10 transakcija (do isteka validnosti eTrust Start+/eDostava Start paketa)	5.70	6.90

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 paketa. Dodatnu uslugu je moguće aktivirati jedino ukoliko je aktiviran eTrust paket (eTrust Start, eTrust Start+ ili eDostava Start) naveden u prethodnoj tabeli. Korisnik može aktivirati više dodatnih usluga.

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

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

II – Pravna lica:

eTrust biznis

eTrust biznis	Opis	Jednokratna cijena bez PDV-a	Jednokratna cijena sa PDV-om
eTrust Basic	Paket do 20 transakcija jednokratno, do 3 korisnika	4.05	4.90
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

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

1. 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 pečatiranja	1
Kvalifikovani elektronski pečat	Pečat sa vremenskim pečatom	Garantuje identitet potpisnika i garantuje integritet dokumenta i navodi tačno vrijeme pečatiranja	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

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

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

Dodatna usluga eTrust dodatni korisnik nije dostupna za paket eTrust Basic. 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. eDostava biznis

eDostava biznis	Opis	Mjesečna cijena bez PDV-a	Mjesečna cijena sa PDV-om
eDostava Mini	Paket do 10 transakcija mjesečno, do 3 korisnika	7.35	8.90
eDostava Standard	Paket do 50 transakcija mjesečno, do 20 korisnika	29.67	35.90
eDostava Pro	Paket do 200 transakcija mjesečno, do 50 korisnika	82.56	99.90

Transakcije iz paketa se mogu koristiti za kvalifikovanu preporučenu elektronske dostave – Korisnik troši jednu transakciju za dostavu za jednog primaoca. Ukoliko istu pošiljku šalje na više primaoca broj transakcija se multiplicira sa brojem primaoca.

Maksimalan broj dokumenta koji se mogu poslati jednom pošiljkom: Ako se vrši slanje posle svake akcije (potpis, pečat) onda je moguće poslati jedan dokument, a ukoliko se slanje vrši na kraju procesa onda može proizvoljan broj dokumenata. Ukoliko je zahtjevana akcija na dokumentu elektronski potpis ili pečat dokument koji se šalje ne može biti veći od 20 MB po dokumentu.

Nepotrošene transakcije se prenose u sljedeći mjesec. Prvo se troše nepotrošene transakcije iz prethodnog mjeseca. U mjesecu aktivacije/deaktivacije mjesečna cijena (pretplata) se plaća u punom iznosu. Cijena aktivacije usluge po cjenovniku Crnogorskog Telekom 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.

4. Korisnik ima mogućnost da pored izabranog eDostava 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
eDostava – 5 transakcija	Dodatna opcija od 5 transakcija (validana do kraja mjeseca)	3.22	3.90
eDostava - 50 transakcija	Dodatna opcija od 50 transakcija (validana do kraja mjeseca)	28.84	34.90
	Opis	Mjesečna cijena bez PDV-a	Mjesečna cijena sa PDV-om
eDostava - dodatni korisnik	Dodatni korisnik eDostava usluga (validna do isteka validnosti izabranog eDostava paketa)	3.22	3.90

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

Član 3. Uslovi izdavanja 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 Telekoma, 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 podnjet 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 prosljeđuje 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 Telekoma 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 CTrust 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 informacioni 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 CTrust 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 obezbijedi 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. Uslovi izdavanje i korišćenja kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave

ZAHTJEV

Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev na dva načina:

- popunjavanjem online registracione forme (fizičko lice),
- dolaskom u CT poslovnicu (fizičko lice, pravno lice).

Fizičko lice podnosi zahtjev lično, popunjavanjem online registracione forme ili dolaskom u CT poslovnicu, dok za pravno lice zahtjev podnosi ovlašćeno lice pravnog lica dolaskom u CT poslovnicu.

Prilikom obrade zahtjeva isti se odobrava ili odbija. Tokom procesa obrade zahtjeva vrši se provjera identiteta.

Zahtjev mogu podnijeti fizička lica koja imaju prebivalište ili boravište u Crnoj Gori i pravna lica registrovana u Crnoj Gori.

CTrust pruža kvalifikovane elektronske usluge povjerenja tek nakon provjere identiteta krajnjih korisnika i uspješnog završetka procesa registracije. Da bi krajnji korisnik mogao da koristi uslugu kvalifikovane elektronske preporučene dostave potrebno je da ima kreiran nalog na eTrust sistemu (eTrust korisnički nalog).

Korišćenje kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave od strane fizičkog lica podrazumijeva dodjelu eTrust korisničkog naloga za pristup sistemu fizičkom licu koje će imati pristup svom prijemnom/otpremnom sandučetu.

A - Fizičko lice

1) Ukoliko je zahtjev podnjet online:

• Krajnji korisnik popunjava obrazac za prijavu putem web aplikacije u sklopu kojeg prilaže i skenirana lična identifikaciona dokumenta i prihvata Ponudu i uslove korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica).

• Ovako popunjen zahtjev se prosljeđuje službeniku za registraciju na provjeru i odobrenje.

• Nakon uvida u priloženu dokumentaciju i provjere tačnosti unesenih podataka iz on-line zahtjeva operater odobrava zahtjev.

• eTrust sistem na e-mail krajnjeg korisnika koji je unesen u zahtjevu šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanja eTrust korisničkog 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 eTrust korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i eTrust naloga

krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i krajnji korisnik se upućuje da se loguje na eTrust korisnički portal <https://etrust.telekom.me>.

- Krajnji korisnik se zatim upućuje u poslovnicu Crnogorskog Telekomu radi provjere identiteta.
- Kada RA operater uvidom u lična dokumenta krajnjeg korisnika uspješno provjeri identitet, i krajnji korisnik potpiše ugovor (svojeručno u poslovnici ili korišćenjem usluge udaljenog kvalifikovanog elektronskog potpisa) tada mu se aktivira usluga kvalifikovane elektronske preporučene dostave. Aktivacijom ove usluge korisnik logovanjem na eTrust portal pomoću dodijeljenog eTrust korisničkog naloga može pristupiti sandučetu za prijem i otpremu pošiljke.

2) Ukoliko je zahtjev podnesen preko RA operatera:

- Krajnji korisnik prilikom podnošenja zahtjeva za prijavu prihvata Ponudu i uslove korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica).
- Prilikom predaje zahtjeva RA operateru krajnji korisnik prilaže valjan identifikacioni dokument. Potpisivanje ugovora se može obaviti svojeručno u poslovnici ili korišćenjem usluge udaljenog kvalifikovanog elektronskog potpisa.
- RA operater (službenik za registraciju) unosi korisničke podatke u eTrust sistem zajedno sa skeniranom priloženom dokumentacijom i provjeri identitet krajnjeg korisnika.
- RA operater aktivira uslugu kvalifikovane elektronske preporučene dostave pri čemu, nakon potvrde identiteta, takođe počinje i proces kreiranja eTrust korisničkog naloga
- eTrust sistem na e-mail krajnjeg korisnika koji je unesen u zahtjevu šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanje eTrust 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 eTrust korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i eTrust naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i krajnji korisnik se upućuje da se loguje na eTrust korisnički portal <https://etrust.telekom.me>.
- Logovanjem na eTrust korisnički portal krajnji korisnik dobija pristup sandučetu za prijem i otpremu sadržaja putem kvalifikovane elektronske dostave.

B - Pravno lice

Korišćenje kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave od strane pravnog lica podrazumijeva da zaposleni posjeduje eTrust korisnički nalog za pristup sistemu i da pravno lice navede koji sve eTrust korisnički nalozi treba da imaju pristup prijemnom/otpremnom sandučetu pravnog lica.

Da bi pravno lice imalo definisano svoje prijemno/otpremno elektronsko sanduče, zahtjev se podnosi preko RA operatera po sljedećoj proceduri:

- Ovlašćeno lice pravnog lica podnosi zahtjev za prijavu i prihvata Ponudu i uslove korišćenja eTrust usluga.
- Prilikom predaje zahtjeva RA operateru ovlašćeno lice pravnog lica prilaže valjana identifikaciona dokumenta pravnog lica. Potpisivanje ugovora vrši ovlašćeno lice pravnog lica svojeručno u poslovnici ili korišćenjem usluge udaljenog elektronskog potpisa.
- RA operater (službenik za registraciju) unosi korisničke podatke u eTrust sistem zajedno sa skeniranom priloženom dokumentacijom i provjeri identitete pravnog lica i ovlašćenog lica pravnog lica i aktivira uslugu kvalifikovane elektronske preporučene dostave.
- RA operater može da dodijeli ovlašćenom licu pravnog lica ulogu administratora za to pravno lice, ukoliko je to definisano u zahtjevu. Prilikom dodjeljivanja uloge administratora, RA operater može definisati novog krajnjeg korisnika, ili izabrati jednog od postojećih, ukoliko je to lice već korisnik (posjeduje eTrust korisnički nalog) eTrust sistema.
- Nakon potvrde identiteta pravnog lica i administratora, započinje se proces kreiranja korisničkog naloga, ukoliko administrator nije već korisnik eTrust sistema.
- eTrust sistem na e-mail administratora koji je unesen u zahtjevu šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanja eTrust naloga je da administrator ima instaliranu eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju na mobilnom uređaju.
- Administrator 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 administrator generiše lozinku za eTrust korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i eTrust naloga, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i administrator se upućuje da se loguje na eTrust korisnički portal <https://etrust.telekom.me>.
- RA operater ili Administrator (ukoliko je definisan) kreira prijemno/otpremno sanduče pravnom licu, a može da doda i dodatne unutrašnje organizacione jedinice pravnog lica i kreira prijemne/otpreme sandučiće za njih. Kreiranje prijemnog/otpremnog sandučeta podrazumijeva:
 - o definisanje naziva odjeljenja koje koristi to sanduče,
 - o pridruživanje jedinstvene e-mail adrese tom odjeljenju (radi dobijanja notifikacija o elektronskoj preporučenoj dostavi) kao i
 - o pridruživanje članova (zaposleni unutar kompanije) koji imaju pristup tom sandučetu. Članovi moraju imati već kreiran eTrust nalog kako bi mogli pristupiti sandučetu odgovarajućeg odjeljenja pravnog lica.

Ukoliko članovi nemaju kreiran korisnički nalog, dodjela istog se obavlja na sljedeći način:

- Zaposleni podnosi zahtjev za kreiranje eTrust korisničkog naloga online ili preko RA operatera.

1) Ukoliko je zahtjev podnijet online:

- Zaposleni popunjava obrazac za prijavu putem web aplikacije u sklopu kojeg prilaže i skenirana lična identifikaciona dokumenta i prihvata Ponudu i uslove korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica).
- Ovako popunjen zahtjev se proslijeđuje službeniku za registraciju na provjeru i odobrenje.
- Nakon uvida u priloženu dokumentaciju i provjere tačnosti unesenih podataka iz on-line zahtjeva operater odobrava zahtjev.

- eTrust sistem na e-mail koji je unesen u zahtjevu šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanja eTrust korisničkog naloga je instaliranje eTrust autentifikator mobilne aplikacije na mobilnom uređaju.
- Zaposleni 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 generiše lozinku za eTrust korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i eTrust korisničkog naloga, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju.
- Zaposleni se zatim upućuje u poslovnicu Crnogorskog Telekomu radi provjere identiteta.
- Kada RA operater uvidom u lična dokumenta krajnjeg korisnika uspješno provjeri identitet tada je eTrust korisnički nalog spreman za korišćenje.

2) Ukoliko je zahtjev podnesen preko RA operatera:

- Zaposleni prilikom podnošenja zahtjeva za dobijanje eTrust korisničkog naloga prihvata Ponudu i uslove korišćenja eTrust usluga (fizička i pravna lica).
- Prilikom predaje zahtjeva RA operateru prilaže se valjan identifikacioni dokument. Potpisivanje ugovora se može obaviti svojeručno u poslovnicu ili korišćenjem usluge udaljenog kvalifikovanog elektronskog potpisa.
- RA operater (službenik za registraciju) unosi korisničke podatke u eTrust sistem zajedno sa skeniranom priloženom dokumentacijom i provjeri identitet krajnjeg korisnika.
- Nakon potvrđene provjere identiteta započinje se proces kreiranja eTrust korisničkog naloga.
- eTrust sistem na e-mail krajnjeg korisnika koji je unesen u zahtjevu šalje personalizovani link za podešavanje eTrust korisničkog naloga. Link je aktivan 24 sata od trenutka prijema elektronskom poštom. Preduslov za podešavanje eTrust 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 eTrust korisnički nalog i isti aktivira putem eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Ovim korakom se završava aktivacija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i eTrust naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku (korisničko ime/lozinka, OTP) autentifikaciju i eTrust korisnički nalog je spreman za korišćenje.

PROVJERA IDENTITETA

A – Fizičko lice

Fizičko lice će biti identifikovano 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.

B – Pravno lice

Ovlašćeno lice pravnog lica mora da dostavi identifikaciona dokumenta za pravno lice koje zastupa. U tu svrhu neophodno je dostaviti sljedeća dokumenta:

- Ovlašćenje za zastupanje pravnog lica;
- 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. Prihvata se i kopija rješenja, odnosno izvoda o registraciji iz CRPS-a, s tim što se u tom slučaju podaci moraju verifikovati kod ovlašćenog nadležnog organa koristeći postojeće servise u realnom vremenu, iz koga se mogu utvrditi:

naziv pravnog lica,

PIB,

sjedište pravnog lica.

Ovlašćeno lice pravnog lica će biti identifikovano licem u lice 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.

Korisnik kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave ima obavezu da :

1. Da koristi kvalifikovanu uslugu elektronske preporučene dostave samo za namjene određene u zakonske svrhe;
2. Da će poštovati Praktična pravila rada;

3. Da će čuvati lozinku za pristup u tajnosti kako bi se spriječilo otkrivanje i neovlašćeno korišćenje, te po tom osnovu snosi svaku odgovornost;
4. U slučaju zloupotrebe ili sumnje u zloupotrebu bez odlaganja obavijesti davaoca usluge;
5. Da obavijesti davaoca usluge o promjeni ličnih podataka;
6. Pruži tačne i pouzdane podatke o svom identitetu, informacije o e-mail adresi (i da joj ima pristup) ili drugim podacima sadržanim u zahtjevu;
7. Da obezbijedi internet konekciju radi pristupanja usluzi;
8. U postupku provjere identiteta podnosioca zahtjeva isti bude fizički prisutan.

Član 5. 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 on line 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 sertifikata 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 6.

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 7.

Korisnik eTrust usluga 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 neovlašćenog 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 certifikata;
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 certifikata.

9. druge obaveze definisane pravilima i politikom certifikacije iz člana 1.
10. da na svom računaru/mobilnom uređaju ima instaliran čitač pdf dokumenata
12. da redovno izmiruje finansijske obaveze prema davaocu usluga
13. da se stara o preuzimanju dokumenta koji je sadržaj pošiljke
14. da se stara o preuzimanju dokumenata koji su dokazi o prijemu i slanju pošiljke
15. da se uveri da su dokumenti koji su predmet pošiljke obezbjeđeni od malicioznih programa

Stoga, Korisnik odgovara za štetu koju pričinu nedozvoljenim korišćenjem certifikata ili slanjem dokumenata neprimjerenog sadržaja ili dokumenta koja nisu obezbjeđena od malicioznih programa za druge ucesnike u procesu razmjene dokumenata.

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

Član 8.

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

- certifikat bio upotrijebljen suprotno pravilima i politikom certifikacije iz člana 1, kao i suprotno zakonskim i drugim propisima koji regulišu ovu oblast;
- certifikat 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 9.

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

Promjena statusa certifikata obuhvata: obnovu certifikata ili promjenu certifikata ili opoziv certifikata:

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

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

Sam proces obnova certifikata vrši se na isti način kao početni zahtjev za izdavanje certifikata. b) Promjena certifikata

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

Promjena certifikata traži obnovu certifikata i obrađuje se po istom postupku kao i zahtjev za izdavanje certifikata. Promjenom certifikata po navedenom se ne mijenja i period važenja prvobitno izdatog certifikata.

c) Opoziv certifikata

Opoziv certifikata može biti zatražen od Korisnika certifikata 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 certifikata u sljedećim slučajevima:

- opoziv certifikata zahtijeva Korisnik;
- ako Davalac usluga (Certifikaciono tijelo) utvrdi da je podatak u certifikatu pogrešan ili je certifikat 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 certifikata;
- 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 certifikata ne prenesu na drugog davaoca tih usluga;
- istekne rok važenja certifikata;
- ako certifikaciono tijelo primi sudsku odluku ili upravni akt koji se odnose na važenje certifikata;
- 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 certifikata moraju zatražiti opoziv u što kraćem roku i bez nepotrebnog odgađanja.

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

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

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

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

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

Ostale odredbe

Član 10.

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 11.

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 12.

Ukoliko tokom važenja Ugovora stupe na snagu propisi koji na drugačiji način regulišu izdavanje i korišćenje certifikata 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 13.

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 14.

Ova Ponuda čini sastavni dio Ugovora.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica