

## **Практична pravila pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“**

|  |   |
|--|---|
| Naziv šeme elektronske identifikacije  | „mts ID“  |
| Vrsta šeme   | Jednokratna lozinka (OTP) putem proverene email adrese ili proverenog broja mobilnog telefona   |
| Nivo pouzdanosti   | Osnovni nivo  |
| Naziv pružaoca usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije | Telekom Srbija a.d Beograd  |
| Internet adresa na kojoj se obavlja identifikacija i autentikacija sredstvom eID   | <a href="https://mts.rs/Privatni/Mobilna/Pripejd/Registracija-pripejd-broja">https://mts.rs/Privatni/Mobilna/Pripejd/Registracija-pripejd-broja</a> |
| Verzija dokumenta  | 1.0   |
| Datum poslednje izmene (dd/mm/gggg)  | 24/12/2024  |

# Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| 1 Uvod i pravni osnov.....   | 3  |
| 1.1. Osnovne retpostavke.....  | 3  |
| 1.2 Rečnik pojmova.....  | 4  |
| 2 Naziv dokumenta i identifikacija .....                             | 5  |
| 2.1 Administracija Praktičnih pravila .....                          | 5  |
| 2.1.1 Kontakt osoba.....   | 5  |
| 3 Pravni osnov .....   | 6  |
| 4 Učesnici .....   | 6  |
| 4.1 Pružalac usluge.....   | 6  |
| 4.2 Korisnik.....  | 6  |
| 4.3 Pouzdajuća strana .....  | 7  |
| 5 Obaveze i odgovornosti .....                                       | 7  |
| 5.1 Obaveze i odgovornosti pružaoca usluge .....                     | 7  |
| 5.2 Obaveze i odgovornosti korisnika .....                           | 9  |
| 5.3 Obaveze i odgovornosti pouzdajuće strane .....                   | 9  |
| 6 Dozvoljena upotreba .....  | 10 |
| 7 Provera identiteta.....  | 10 |
| 8 Procedura registracije .....                                       | 10 |
| 8.1 Upoznavanje sa uslovima i Politikom privatnosti.....             | 11 |
| 8.2 Dostavljanje adrese elektronske pošte i njena verifikacija.....  | 11 |
| 8.3 Dostavljanje broja mobilnog telefona i njegova verifikacija..... | 11 |
| 8.4 Odabir tipa identifikacionog dokumenta .....                     | 12 |
| 8.5 Slikanje odabranog identifikacionog dokumenta .....              | 12 |
| 8.6 Fotografisanje lica podnosioca zahteva .....                     | 13 |
| 8.7 Korisnička jednokratna lozinka .....                             | 14 |
| 9 Uslovi i način izdavanja sredstva „ mts ID“ .....                  | 14 |
| 10 Aktivacija.....   | 15 |
| 11 Obaveštavanje korisnika .....                                     | 15 |
| 12 Autentikacija.....  | 15 |

|  |    |
|--|----|
| 13 Operativni zahtevi u vezi sa životnim ciklusom sredstva „ mts ID“ .....                               | 16 |
| 13.1 Zahtev za izdavanje sredstva „ mts ID“ .....  | 16 |
| 13.1.1 Ko može da podnese zahtev za izdavanje sredstva „ mts ID“?.....                                   | 16 |
| 13.1.2 Proces dostavljanja zahteva za izdavanje sredstva „ mts ID“ .....                                 | 17 |
| 13.1.3 Obrada zahteva za izdavanje sredstva „ mts ID“ .....  | 18 |
| 13.1.4 Potvrđivanje ili odbijanje zahteva .....  | 18 |
| 13.1.5 Trajanje obrade zahteva.....  | 18 |
| 13.2 Izdavanje sredstva „ mts ID“ .....  | 18 |
| 13.2.1 Aktivnosti pružaoca usluge i registracionog tela tokom procesa izdavanja sredstva „ mts ID“ ..... | 18 |
| 13.2.2 Obaveštenje korisnika o izdatom sredstvu „ mts ID“ .....  | 19 |
| 13.3 Modifikacija sredstva „ mts ID“ .....   | 19 |
| 13.4 Suspenzija, opoziv i ponovna aktivacija sredstva „ mts ID“ .....                                    | 19 |
| 13.4.1 Suspenzija .....  | 19 |
| 13.4.2 Opoziv.....   | 20 |
| 13.4.3 Ponovna aktivacija .....  | 20 |
| 14 Administriranje Opštih uslova, Politike privatnosti i Praktičnih pravila .....                        | 21 |
| 15 Vođenje evidencije i čuvanje zapisa .....   | 22 |
| 16 Organizacioni uslovi .....  | 22 |
| 17 Fizički pristup .....   | 23 |
| 18 Plan završetka rada .....   | 23 |
| 19 Interne revizije.....   | 23 |
| 20 Bezbednost informacija .....  | 24 |
| 21 Mrežne bezbednosne kontrole .....   | 24 |
| 22 Zaštita kriptografskog materijala.....  | 24 |
| 23 Zaštita podataka o ličnosti .....   | 24 |

## **PRAKTIČNA PRAVILA upotrebe „mts ID“ šeme elektronske identifikacije**

### **1 Uvod i pravni osnov**

Ovim dokumentom se definišu praktična pravila pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije pod nazivom „mts ID“.

Telekom Srbija a.d. Beograd kao jedna od vodećih telekomunikacionih kompanija u Srbiji, sa ciljem omogućavanja jednostavne a zakonski obavezne registracije korisnika pre-paid SIM kartica putem online kanala, je implementirala šemu elektronske identifikacije osnovnog nivoa. Šema je predviđena za korišćenje isključivo od strane MTS korisnika, u cilju zadovoljenja zakonskih uslova za registraciju korisnika pre-paid SIM kartica. Postupak registracije šeme i njenog korišćenja je integrisan u proces registracije korisnika pre-paid SIM kartica.

Ovaj dokument sačinjen je saglasno članu 13., stav 2., tačka 1. Uredbe o bližem uređenju uslova koje moraju da ispune šeme elektronske identifikacije za određene nivoe pouzdanosti („Sl. glasnik RS“, broj 60/2018 i 68/2024), kao i člana 5. Pravilnika o Registru pružalaca usluga elektronske identifikacije i šema elektronske identifikacije („Sl. glasnik RS“, 67/2018).

#### **1.1. Osnovne pretpostavke**

Sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ se izdaje na zahtev fizičkim licima, državljanima Republike Srbije i stranim državljanima, a koja poseduju važeći identifikacioni dokument, ličnu kartu ili putnu ispravu, sve u skladu sa postupkom izdavanja koji je opisan u ovom dokumentu.

Sredstvo „mts ID“ sadrži jedan element (faktor) autentifikacije - jednokratnu lozinku, koja se generiše u momentu upotrebe i dostavlja na proverenu email adresu ili broj mobilnog telefona korisnika.

„mts ID“ je šema osnovnog nivoa pouzdanosti, što znači da obezbeđuje ograničeno poverenje u identitet kojim se lice predstavlja i da koristi sredstva i procedure čija je svrha da smanje rizik zloupotrebe odnosno neistinitog predstavljanja.

Postupak izdavanja sredstva „mts ID“ sastoji se od procedure podnošenja zahteva (registracija i potvrda adrese elektronske pošte ili broja mobilnog telefona), procedure provere identiteta podnosioca zahteva, i odobrenja odnosno aktivacije same šeme, kao i upotrebe aktivirane šeme, sve u cilju sprovođenja postupka registracije korisnika pre-paid SIM kartica. Radi pojednostavljenja

celog postupka, korisnik će dati saglasnost istovremeno za registraciju i prenos ličnih podataka Pouzdajućoj strani po okončanju postupka registracije.

U postupku izdavanja sredstva „mts ID“, adresa elektronske pošte ili broj mobilnog telefona („ID korisnika“) vezuje se za jedinstveni matični broj građana (JMBG) ili broj identifikacionog dokumenta ili putne isprave, tako da jedno lice može biti korisnik samo jednog sredstva „mts ID“.

Postupak elektronske identifikacije i autentifikacije sredstvom „mts ID“ može biti pokrenut isključivo na zahtev korisnika.

## 1.2 Rečnik pojmova

| Pojam                    | Značenje   |
|--------------------------|--|
| <b>Pružalac usluge</b>   | Pružalac usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ privredno društvo Telekom Srbija a.d. Beograd, matični broj: 17162543, kao telo upisano u Registar pružalaca usluge elektronske identifikacije i šema elektronske identifikacije u Republici Srbiji.   |
| <b>Korisnik usluge</b>   | Korisnik usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“, fizičko lice državljanin Republike Srbije ili strani državljanin, fizičkom licu je po uspešnoj realizaciji postupka za izdavanje sredstva „mts ID“ omogućeno da koristi „mts ID“ u vidu jednokratne lozinke za registraciju korisnika pre-paid SIM kartica izdatih od strane Telekom Srbija a.d. Beograd. |
| <b>Pouzdujuća strana</b> | Telekom Srbija a.d. Beograd  |
| <b>Portal „mts ID“</b>   | Softversko rešenje za pre-paid SIM registraciju, registraciju i upotrebu šeme elektronske identifikacije „mts ID“, dostupno na internet adresi <a href="https://mts.rs/Privatni/Mobilna/Pripejd/Registracija-pripejd-broja">https://mts.rs/Privatni/Mobilna/Pripejd/Registracija-pripejd-broja</a>   |
| <b>Sredstvo „mts ID“</b> | Nematerijalno sredstvo elektronske identifikacije osnovnog nivoa pouzdanosti, vrste jednokratna lozinka (OTP), čiji je izdavalac Pružalac usluge   |
| <b>Šema „mts ID“</b>     | Sistem izdavanja sredstva elektronske identifikacije vrste jednokratna lozinka (OTP).  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Usluga elektronske identifikacije</b> | Usluga koja omogućava korišćenje šeme "mts ID" u cilju pre-paid SIM registracije, pri čemu se u okviru te usluge pružaju garancije da identifikacioni podaci iz sredstva odgovaraju licu kome je sredstvo izdato. |
| <b>Autentikacija</b>                     | Proces provere identiteta lica koji se obavlja putem Portala mts ID   |

## 2 Naziv dokumenta i identifikacija

Ovim dokumentom se definišu Praktična pravila pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ („Praktična pravila“).

Telekom Srbija a.d. Beograd je upisan u Registar pružalaca usluge elektronske identifikacije i šema elektronske identifikacije, i odgovoran je za publikaciju svih praktičnih pravila u cilju podrške pružanju usluge elektronske identifikacije i izdavanju sredstva „mts ID“. Politika pružanja usluge i Praktična pravila, predstavljaju odgovarajuću politiku i praktična pravila koja se primenjuju pri pružanju usluge elektronske identifikacije i šeme „mts ID“.

Pružalac usluge utvrđuje Opšte uslove pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ (u daljem tekstu: Opšti uslovi). Opšti uslovi se ugrađuju u dokumenta:

- Politika pružanja usluge;
- Praktična pravila

Opšti uslovi, Politika pružanja usluge, Praktična pravila i Politika privatnosti su javno dostupni dokumenti.

Praktična pravila opisuju način poslovanja, i poslovne i operativne procedure koje pružalac usluge primenjuje pri izdavanju i upravljanju sredstvom elektronske identifikacije.

### 2.1 Administracija Praktičnih pravila

Pružalac usluge odgovoran je za periodičan pregled i ažuriranje Praktičnih pravila, kao i vanredne promene odgovarajućih odredbi koje proističu iz eventualnih promena u zakonskoj regulativi ili tehničkim karakteristikama sredstva elektronske identifikacije „mts ID“.

Dokument Praktična pravila se redovno periodično pregleda i po potrebi ažurira. Internom procedurom se definiše period pregleda, a koji ne može biti ređi od jednom u toku kalendarske godine. Prema datoj internoj proceduri, dokument Praktična pravila se može ažurirati i češće nego jednom godišnje ukoliko se za to steknu uslovi. Takvi uslovi se odnose, između ostalog, i na vanredne promene u zakonskoj regulativi.

#### 2.1.1 Kontakt osoba

Kontakt podaci osobe pružaoca usluge za dokument Praktična pravila: Ana Komnenović, email: anavu@telekom.rs.

## 3 Pravni osnov

Pružanje usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ usklađeno je sa:

- Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju (Službeni glasnik RS“, broj 94/17 i 52/21),
- Uredbom o bližem uređenju uslova koje moraju da ispune šeme elektronske identifikacije za određene nivoe pouzdanosti („Službeni glasnik RS“, broj 60/2018 i 68/2024),
- Pravilnikom o Registru pružalaca usluga elektronske identifikacije i šema elektronske identifikacije ("Službeni glasnik RS", broj 67/2018),
- Zakonom o elektronskoj upravi, „Službeni glasnik RS“, broj 27/2018 i
- Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni glasnik RS", broj 87/2018).

## 4 Učesnici

### 4.1 Pružalac usluge

Telekom Srbija a.d. Beograd, kao telo upisano u Registar pružalaca usluge elektronske identifikacije i šema elektronske identifikacije u Republici Srbiji, registrovani je pružalac usluge elektronske identifikacije i šeme „mts ID“.

Pružalac usluge obezbeđuje tehničke i bezbednosne uslove i uspostavlja hijerarhijsku i organizacionu strukturu za bezbedno i kontinuirano pružanje usluge.

Pružalac usluge pruža kompletnu uslugu elektronske identifikacije šeme „mts ID“, koja uključuje sledeće servise:

- Registraciju i proveru identiteta
- Upravljanje sredstvom elektronske identifikacije
  - Izdavanje, distribucija i aktivacija
  - Suspenzija, opoziv i ponovna aktivacija
- Autentikaciju
- Prosleđivanje podataka o autentikovanom korisniku pouzdajućoj strani.

Pružalac usluge omogućava da se usluga izdavanja sredstva „mts ID“ realizuje elektronskim putem, bez fizičkog dolaska podnosioca zahteva (elektronska procedura).

### 4.2 Korisnik

Korisnik sredstva elektronske identifikacije „mts ID“ (u daljem tekstu: korisnik), je fizičko lice, državljanin Republike Srbije ili stranac, kome je po uspešnoj realizaciji postupka za izdavanje sredstva „mts ID“ koji je opisan u ovom dokumentu omogućeno da koristi „mts ID“ radi zakonski obavezne registracije pre-paid SIM kartica izdatih od strane Telekom Srbija a.d. Beograd.

## 4.3 Pouzdajuća strana

Pouzdanja strana jeste Telekom Srbija a.d. Beograd koji, na osnovu skupa podataka o identitetu lica koji dobijaju od sistema mts ID, vrši registraciju korisnika pre-paid SIM kartica kao zakonski obavezan preduslov za aktivaciju same kartice i pružanja usluga korisniku.

Sistem mts ID prosleđuje softverskim rešenjima pouzdajuće strane skup podataka o autentikovanom korisniku, i to: ime, prezime, jedinstveni matični broj građana (JMBG) ili broj identifikacionog dokumenta ili broj putne isprave, tip dokumenta (lična karta ili putna isprava) i zemlju izdavaoca dokumenta, datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono), datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), pol (opciono), adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona.

# 5 Obaveze i odgovornosti

## 5.1 Obaveze i odgovornosti pružaoca usluge

Pružalac usluge je dužan da sprovodi sve procedure definisane u ovim Praktičnim pravilima. Do nivoa specificiranog u odgovarajućim poglavljima Praktičnih pravila i Politike pružanja usluge, pružalac usluge se obavezuje da:

- usvoji i primenjuje Opšte uslove za pružanje usluge, Politiku pružanja usluge i Praktična pravila za pružanje usluge, u skladu sa propisima, kao i domaćim i međunarodnim standardima u oblasti elektronske identifikacije;
- upozna korisnika sredstva sa uslovima korišćenja usluge, uključujući sva ograničenja njene upotrebe, kao i sa eventualnim naknadama za korišćenje usluge;
- usvoji politiku privatnosti, u skladu sa propisima Republike Srbije;
- uspostavi odgovarajuće politike i postupke koje osiguravaju korisniku sredstva pravovremeno i pouzdano informisanje o promenama uslova korišćenja usluge, odnosno politike privatnosti;
- čuva podatke o izdavanju sredstva „mts ID“, uključujući podatke vezane za proveru identiteta korisnika, najmanje deset godina po izdavanju;
- vodi evidenciju i čuva informacije o značajnim događajima vezanim za svoj operativni rad i bezbednosne pretpostavke registrovane šeme „mts ID“;
- vodi evidenciju o korišćenju sredstva „mts ID“ i čuva podatke iz evidencije ukoliko je to neophodno za potrebe revizije, istrage u slučaju kršenja bezbednosti informacija i za potrebe zadržavanja podataka, u skladu sa zakonom;
- obezbedi izvor tačnog vremena koji je sinhronizovan sa izvorom referentnog vremena koji odredi ministarstvo nadležno za poslove informacionog društva i pouzdano ugrađuje informaciju o tačnom vremenu u evidencije iz tačaka (5), (6) i (7) ovog poglavlja;
- obezbedi da su njegovi zaposleni, angažovana lica i podizvođači obučeni i kvalifikovani za poslove koji se odnose na uslugu elektronske identifikacije;
- obezbedi adekvatan broj zaposlenih i angažovanih lica podizvođača za primereno obavljanje usluge;



- obezbedi neposredan nadzor i zaštitu objekata koji se upotrebljavaju za pružanje usluga, od štete uzrokovane vremenskim uslovima, neovlašćenim pristupom i drugim uzrocima koji mogu uticati na bezbednost usluge;
- obezbedi da u objektima koji se koriste za pružanje usluge, pristup područjima u kojima se nalaze ili se obrađuju lični, kriptografski ili drugi poverljivi podaci mogu imati samo ovlašćena zaposlena i angažovana lica ili podizvođači;
- ima plan završetka rada u slučaju prestanka pružanja usluge, kojim se obezbeđuje obaveštavanje korisnika o prestanku pružanja usluga i adekvatno čuvanje podataka;
- obezbedi da, u cilju usklađenosti usluge sa relevantnom politikom, vrši periodične interne revizije kojima su obuhvaćeni svi delovi koji se odnose na isporuku usluge;
- podnosioca zahteva za izdavanje sredstva „mts ID“ upozna sa:
  - načinom upotrebe sredstva „mts ID“;
  - propisima i pravilima koji se odnose na korišćenje usluge elektronske identifikacije;
  - informacijama o nivou pouzdanosti šeme „mts ID“;
  - rizicima od eventualne zloupotrebe odnosno neistinitog predstavljanja;
  - merama koje podnosilac zahteva treba da preduzme radi bezbednog korišćenja sredstva „mts ID“;
- pribavi saglasnost za obradu podataka o ličnosti;
- u postupku izdavanja sredstva „mts ID“ izvrši proveru identiteta lica na osnovu važeće lične karte, lične karte stranca ili putne isprave. Lična karta, lična karta stranca ili putna isprava na osnovu kojih se vrši provera identiteta moraju biti izdati od strane nadležnog tela Republike Srbije ili zemlje izdavaoca za strance, i mogu biti dostavljeni elektronskim putem;
- u postupku izdavanja sredstva „mts ID“ sa svoje strane preduzme mere da se osigura isporuka samo licu kome je sredstvo namenjeno, odnosno korisniku;
- omogući suspenziju i opoziv sredstva, kao i da preduzme mere u cilju sprečavanja neovlašćene suspenzije, opoziva ili ponovne aktivacije;
- u slučaju ponovnog izdavanja, izvrši ponovnu proveru identiteta;
- izdaje sredstvo elektronske identifikacije koje sadrži jedan element autentifikacije, odnosno jednokratnu lozinku koja je poznata isključivo korisniku;
- sa svoje strane preduzme mere koje obezbeđuju upotrebu sredstva elektronske identifikacije samo korisniku sredstava;
- obezbedi pouzdanu proveru sredstva „mts ID“ i njegove valjanosti prilikom otkrivanja ličnih identifikacionih podataka korisnika;
- obezbedi zaštitne kontrole za proveru sredstva prilikom procesa autentifikacije, u cilju onemogućavanja ugrožavanja mehanizma autentifikacije, kao što je otkrivanje faktora autentifikacije, neovlašćeni pristup, neovlašćeno presretanje i drugi načini ugrožavanja;
- uspostavi efikasan sistem upravljanja bezbednošću informacija u cilju upravljanja rizicima koji se odnose na bezbednost informacija;
- uspostavi odgovarajuće tehničke kontrole za upravljanje rizicima za bezbednost usluga kojima se štiti poverljivost, celovitost i dostupnost informacija koje se obrađuju;
- obezbedi da su elektronski komunikacioni kanali koji se upotrebljavaju za razmenu ličnih ili poverljivih informacija zaštićeni od neovlašćenog pristupa, neovlašćenog presretanja, neovlašćenog korišćenja i drugih načina ugrožavanja;
- ograniči pristup kriptografskom materijalu, ako se upotrebljava za izdavanje sredstva elektronske identifikacije i autentifikaciju na ovlašćena lica i aplikacije za koje se taj pristup

izričito zahteva, kao i da obezbedi da se takav materijal nikad kontinuirano ne čuva u formatu običnog nekriptovanog teksta;

- osigura kontinuiranu bezbednost informacija, kao i da obezbedi da je sistem otporan na promene nivoa rizika, incidente i kršenje bezbednosti;
- obezbedi da se mediji koji sadrže lične, kriptografske ili druge poverljive informacije skladište, prenose i uništavaju na siguran način.

## 5.2 Obaveze i odgovornosti korisnika

Korisnici su u obavezi da:

- upoznaju, razumeju i poštuju Opšte uslove pružanja usluge sa kojima su se saglasili u postupku izdavanja sredstva „mts ID“, Politiku pružanja usluge i Praktična pravila kao i Politiku o privatnosti koja su publikovana od strane pružaoca usluge;
- omogućće pružaocu usluge da izvrši proveru njihovog identiteta;
- obezbede tačne i precizne informacije u svojoj komunikaciji sa pružaocem usluge i registracionim telom;
- se uzdrže od narušavanja integriteta sredstva „mts ID“, narušavanja tajnosti faktora autentifikacije, i proizvođenja neispravnih sredstava „mts ID“; korisnik mora čuvati tajnost faktora autentifikacije (jednokratna lozinka), osigurati kontrolu nad svojom lozinkom, i ne sme je deliti sa drugim licima ili subjektima;
- izdato sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ koriste samo za legalne i autorizovane svrhe, u skladu sa Opštim uslovima, Politikom pružanja usluge i Praktičnim pravilima;
- obaveste pružaoca usluge o promeni ranije dostavljene informacije, a pre svega informacije koja se odnosi na ime, prezime, JMBG ili broj identifikacionog dokumenta ili broj putne isprave, datum isteka identifikacionog dokumenta, email adresu ili broj mobilnog telefona;
- prekinu korišćenje sredstva „mts ID“ ukoliko je bilo koja ranije dostavljena informacija postala nevalidna, a pre svega informacija o imenu, prezimenu, JMBG-u ili broju identifikacionog dokumenta ili broju putne isprave, datumu isteka identifikacionog dokumenta, email adresi ili broju mobilnog telefona;
- koriste samo jedno sredstvo „mts ID“;
- koriste bezbedne uređaje i internet pretraživače za autentifikaciju sredstvom;
- na svaki način spreče kompromitaciju, objavljivanje, i neautorizovano korišćenje svoje lozinke;
- u najkraćem roku obaveste pružaoca usluge i zatraže suspenziju odnosno opoziv sredstva „mts ID“ u slučaju događaja koji utiče na integritet sredstva, ili sumnje na moguću zloupotrebu ili neovlašćenu upotrebu sredstva „mts ID“;
- obaveste pružaoca usluge ukoliko korišćenjem svoje lozinke nisu u mogućnosti da se autentikuju, odnosno prijave na sistem mts ID;
- za svaku štetu nastalu usled gubitka, neovlašćene ili nepravilne upotrebe sredstva elektronske identifikacije „mts ID“, ili nepoštovanja Opštih uslova od strane korisnika, odgovornost snosi korisnik.

### 5.3 Obaveze i odgovornosti pouzdajuće strane

Pouzdujuća strana dužna je da korisniku autentikovanoj putem sistema MTS ID sredstvom elektronske identifikacije „mts ID“ omogući pristup i korišćenje elektronskih usluga iz njene nadležnosti koje su dostupne na osnovu identifikacije i autentifikacije sredstvom elektronske identifikacije osnovnog nivoa pouzdanosti.

## 6 Dozvoljena upotreba

Sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ osnovnog nivoa pouzdanosti se može koristiti za:

- zakonski obaveznu registraciju MTS korisnika pre-paid SIM kartica, pre aktivacije usluge

## 7 Provera identiteta

Prilikom postupka izdavanja sredstva elektronske identifikacije „mts ID“ potrebno je proveriti i potvrditi identitet podnosioca zahteva u skladu sa dokumentovanim pravilima i procedurama koje pružalac usluge definiše i primenjuje.

Proveru verodostojnosti podataka i identiteta podnosioca zahteva izvršava pružalac usluge kroz narednu proceduru:

- Provera dostavljene adrese elektronske pošte (email adresa) ili broja mobilnog telefona, koja će služiti kao kanal komunikacije putem kojeg će stizati jednokratna lozinka (OTP). Ovom proverom se osigurava da je dostavljena email adresa ili broj mobilnog telefona validan, da korisnik ima pristup navedenoj elektronskoj pošti ili broju mobilnog telefona i da je svestan svoje registracije.
- Provera validnosti identifikacionog dokumenta putem dostavljene fotografije lične karte državljanina Republike Srbije, lične karte stranca ili putne isprave. Na osnovu dobijenih rezultata procesiranja dostavljenih fotografija i automatskog očitavanja podataka, proverava da li je dokument važeći i da li je zadovoljena definisana starosna granica. Proverava se i verodostojnost dokumenta.
- Nakon toga se vrši očitavanje tekstualnih podataka sa dokumenta, kako iz mašinski čitljive zone (MRZ) tako i sa ostalih delova dokumenta. Za podatke očitane iz MRZ se vrši izračunavanje i provera kontrolnih cifara. Očitani podaci koji se nalaze na više mesta se upoređuju radi provere validnosti.
- Provera identiteta putem dostavljene fotografije lica tako što se prvo proverava životnost lica koje se identifikuje, a potom se ta fotografija poredi sa slikom lica koja je pronađena na identifikacionom dokumentu. Ovaj vid provere identiteta korisnika se koristi kao potvrda da je podnosilac zahteva zaista vlasnik i da je u posedstvu identifikacionog dokumenta koji se koristi u ovom postupku.

## 8 Procedura registracije

Procedura registracije se realizuje kroz naredne korake:

- Upoznavanje sa Opštim uslovima, Politikom pružanja usluge i Politikom privatnosti i davanje saglasnosti za obradu podataka o ličnosti
- Dostavljanje adrese elektronske pošte (email adresa) ili broja mobilnog telefona i njihova verifikacija.
- Odabir zemlje izdavaoca i tipa identifikacionog dokumenta koji će se koristiti za registraciju šeme.
- Slikanje odabranog identifikacionog dokumenta radi procesiranja i obrade podataka i provere validnosti dokumenta i podataka.
- Fotografisanje lica podnosioca zahteva.
- Aktivacija šeme i prenos identifikacionih podataka pouzdajućoj strani.

### 8.1 Upoznavanje sa uslovima i Politikom privatnosti

Korisnik sredstva mora biti upoznat sa uslovima korišćenja usluge, uključujući sva ograničenja njene upotrebe, kao i sa Politikom privatnosti, u skladu sa propisima Republike Srbije.

Prvi korak procedure registracije je upoznavanje sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti i davanje saglasnosti za obradu podataka o ličnosti. Pre ulaska u proces prikupljanja podataka neophodno je da korisnik prihvati definisane uslove.

### 8.2 Dostavljanje adrese elektronske pošte i njena verifikacija

Adresa elektronske pošte predstavlja jedan od identifikatora „mts ID“ sredstva korisnika.

Ovaj podatak se prikuplja u procesu koji prethodi kreiranju šeme. Podatak mora biti proveren i potvrđen da bi bio validan identifikator šeme.

Ukoliko se za identifikator šeme koristi adresa elektronske pošte (email adresa), to mora biti adresa koja je prethodno verifikovana u procesu kreiranja MTS naloga. U suprotnom, korisnik verifikuje email adresu putem verifikacionog linka i potvrđuje da ima pristup navedenoj elektronskoj pošti i da je svestan svoje registracije.

Na ovaj način prikupljena adresa se koristi kao identifikator „mts ID“ sredstva korisnika, a kasnije i kao kanal komunikacije putem kojeg će mu stizati jednokratna lozinka (OTP) kao i ostala obaveštenja iz MTS sistema.

Adresa elektronske pošte korisnika obuhvaćena je skupom podataka koji se mogu prosledivati pouzdajućoj strani, ukoliko je prikupljena u procesu registracije.

### 8.3 Dostavljanje broja mobilnog telefona i njegova verifikacija

Broj mobilnog telefona (MSISDN) predstavlja jedan od identifikatora „mts ID“ sredstva korisnika.

Podatak mora biti proveren i potvrđen da bi bio validan identifikator šeme.

Korisnik dostavlja svoj broj mobilnog telefona koji će koristiti kao kanal komunikacije putem kojeg će mu stizati jednokratna lozinka (OTP) kao i ostala obaveštenja iz MTS sistema.

Inicijalno se proverava status dostavljenog broja mobilnog telefona (MSISDN). U slučaju da je broj telefona aktivan, korisniku od MTS sistema stiže poruka koja sadrži jednokratnu lozinku (OTP). Prekucavanjem pristigle jednokratne lozinke, korisnik verifikuje broj mobilnog telefona i potvrđuje da ima pristup navedenom broju i da je svestan svoje registracije.

Pristigla jednokratna lozinka ima ograničeno vreme trajanja od 300 sekundi. Ukoliko korisnik ne verifikuje svoj broj mobilnog telefona u definisanom roku, neće moći da nastavi dalje proces registracije pomoću iste lozinke već će morati da inicira ponovno slanje verifikacione lozinke. U slučaju da broj telefona nije aktivan, odbija se izdavanje šeme korisniku.

Alternativno, korisnik može dokazati posed nad SIM karticom i brojem telefona koji nije aktivan, isključivo tako što će putem MTS sistema slikati originalno pakovanje sa novom SIM karticom, sa koga će automatski biti očitani bar-kod, koji u sebi nosi ICCID broj, kao jedinstveni identifikator te SIM kartice. Potom će u MTS sistemu biti proverena validnost očitanih ICCID broja, te ukoliko postoji validan MSISDN vezan za taj ICCID broj i ukoliko nije aktivan broj, uzeće se MSISDN kao validan za registraciju korisnika.

Broj mobilnog telefona korisnika obuhvaćen je skupom podataka koji se prosleđuju pouzdajućoj strani, ukoliko je prikupljen u procesu registracije.

### 8.4 Odabir tipa identifikacionog dokumenta

Pre nego što korisnik priloži fotografije identifikacionog dokumenta, potrebno je da odabere koja zemlja je izdavalac dokumenta i koji je tip dokumenta.

Identifikacioni dokument može biti:

- važeća lična karta ili putna isprava izdata od strane nadležnog tela Republike Srbije za domaća lica;
- važeća lična karta ili putna isprava za strance;
- važeća lična karta ili putna isprava za diplomate;
- ostala identifikaciona dokumenta predviđena članom 3a Uredbe o bližem uređenju uslova koje moraju da ispune šeme elektronske identifikacije za određene nivoe pouzdanosti.

## 8.5 Slikanje odabranog identifikacionog dokumenta

Korisnik fotografiše prednju i zadnju stranu lične karte ili prvu stranu putne isprave.

Nakon slikanja se vrši procesiranje i automatsko očitavanje podataka sa dokumenta. Čita se mašinski čitljiva zona (MRZ) kao i tekstualni podaci koji se zatim porede i proveravaju. Podaci koji se čitaju sa dokumenata su: ime, prezime, JMBG, broj dokumenta, mesto i zemlja rođenja, datum rođenja, pol, nacionalnost, mesto i zemlja izdavanja dokumenta, izdavalac dokumenta, datum izdavanja dokumenta, datum isticanja dokumenta. Sa dokumenta se detektuje i prikuplja slika korisnika.

Na osnovu očitanih podataka je moguće proveriti da li su zadovoljeni svi uslovi. Takođe se vrši provera da li je dokument važeći. Ukoliko neki od definisanih uslova nije zadovoljen, od korisnika se zahteva ponovno slikanje ili se proces prekida.

Dodatno se radi detekcija mogućih prevarnih radnji i ukoliko se uoči neregularnost, postupak registracije šeme se obustavlja i korisnik obaveštava o neuspešnoj registraciji.

U slučaju registracije pre-paid SIM kartice za pravna lica, dodatno se proverava ovlašćeno lice, tako što se očitani JMBG sa dokumenta za domaća lica ili broj dokumenta za strana lica upoređuje sa JMBG/brojem dokumenta dobijenim iz APR sistema za navedeno pravno lice. U slučaju neslaganja, postupak se prekida.

Podaci očitani sa identifikacionog dokumenta koje prikuplja pružalac usluge su:

- Ime i prezime,
- JMBG ukoliko je korisnik iz zemlje čiji građani poseduju jedinstveni broj,
- Broj identifikacionog dokumenta i tip dokumenta sa zemljom izdavaocem dokumenta,
- Datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono),
- Datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- Organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- Datum rođenja (opciono),
- Pol (opciono),
- Fotografija identifikacionog dokumenta,
- Fotografija lica iz identifikacionog dokumenta.

Fotografije identifikacionog dokumenta i fotografija lica iz identifikacionog dokumenta nisu obuhvaćene skupom podataka koji se prosleđuju pouzdajućoj strani.

## 8.6 Fotografisanje lica podnosioca zahteva

Snimak lica je korak u kojem korisnik fotografiše svoje lice. Dobijena fotografija se koristi za poređenje sa slikom korisnika prikupljenom prilikom očitavanja identifikacionog dokumenta. Poklapanje ove dve slike je jedan od uslova za uspešan završetak registracije.

Ovaj vid provere identiteta korisnika se koristi kao potvrda da je podnosilac zahteva zaista vlasnik i da je u posedu identifikacionog dokumenta koji se koristi u ovom postupku.

Fotografija lica nije obuhvaćena skupom podataka koji se prosleđuju pouzdajućoj strani.

Ukoliko neki od definisanih verifikacionih uslova nije zadovoljen, od korisnika se zahteva ponovno slikanje ili se proces prekida.

## 8.7 Korisnička jednokratna lozinka

Jednokratna lozinka (OTP) je niz od 6 cifara koji se korisniku dostavlja putem verifikovane email adrese ili verifikovanog broja mobilnog telefona.

OTP kod ima ograničeno važenje od 300 sekundi nakon čega postaje nevalidan. OTP kod je jednokratna, može se iskoristiti samo jednom. Svaka aktivnost (slanje OTP koda na email adresu ili broj mobilnog telefona, provera OTP koda sa rezultatom) se beleži u sistemu za praćenje akcija. U sistemu se takođe prate i dodatne informacije kao što su:

- Tip verifikacije (da li se radila verifikacija putem broja mobilnog telefona ili email adrese),
- Vreme realizacije,
- IP adresa sa koje je korisnik iskoristio OTP kod,
- Informacije o pretraživaču(Browser) sa kojeg je korisnik iskoristio OTP kod.

Po prijemu koda, klijent unosi dobijeni kod u korisničku formu koja je deo procesa MTS sistema, nakon čega nastaje provera. Ukoliko je provera uspešna, korisnik dobija obeveštenje sistema i može da nastavi proces. Ukoliko je provera neuspešna, korisnik dobija obaveštenje sistema i može ponovo inicirati slanje novog OTP koda. U slučaju da provera nije uspešna 3 puta uzastopno, sistem obaveštava korisnika i prekida proces, označavajući razlog prekida kao tri puta neuspešnu potvrdu OTP koda. U slučaju nedobijanja OTP koda, korisnik može inicirati ponovno slanje novog OTP koda.

## 9 Uslovi i način izdavanja sredstva „mts ID“

Da bi „mts ID “sredstvo bilo izdato, moraju biti zadovoljeni sledeći uslovi:

- Lice je punoletno, odnosno ima najmanje 18 godina starosti.
- Lice je pozitivno identifikovano i njegov identitet je potvrđen.
- Lice je državljanin Republike Srbije ili stranac.
- Lice poseduje važeću ličnu kartu ili putnu ispravu izdatu od strane nadležnog tela i dostavilo je odgovarajuće fotografije dokumenta u procesu registracije.
- Podaci koje je lice navelo prilikom registracije su istiniti.
- Lice ne poseduje prethodno izdato, aktivno ili suspendovano sredstvo „mts ID “.
- Lice je potvrdilo saglasnost sa Opštim uslovima, Politikom privatnosti i dalo saglasnost za obradu podataka o ličnosti.

Pružalac usluge mora da odbije zahtev za izdavanje sredstva elektronske identifikacije u slučaju da navedeni uslovi nisu ispunjeni. Odbijanje zahteva vrši se automatski ukoliko se uoči neslaganje sa uslovima ili uz posredstvo operatera.

## **10 Aktivacija**

Momenat uspešnog završetka procesa registracije smatra se momentom izdavanja sredstva elektronske identifikacije „mts ID“. Izdato sredstvo je odmah aktivno za korišćenje. Kako se šema registruje kao deo procesa zakonski obavezne registracije korisnika pre-paid SIM kartica, po aktivaciji šeme će biti prosleđeni lični podaci pouzdajućoj strani, odnosno Telekom Srbija a.d . Beograd, u cilju realizacije kompletnog procesa.

Korisnik će sa time biti upoznat na početku procesa registracije i daće svoju saglasnost. Provera email adrese, odnosno broja mobilnog telefona, putem OTP koda za aktivne SIM kartice ili očitavanje ICCID koda sa pakovanja neaktivne SIM kartice, u kombinaciji sa identifikacijom korisnika, smatraće se pouzdanom potvrdom da je korisnik saglasan sa navedenim prenosom podataka pouzdajućoj strani.

## **11 Obaveštavanje korisnika**

U toku procesa registracije i korišćenja sredstva „mts ID“, korisnik dobija obaveštenja elektronskim putem na adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona koji su dostavljeni i verifikovani u procesu registracije.

Nakon uspešne registracije i procesa izdavanja sredstva „mts ID“, nastavlja se proces zakonski propisane registracije korisnika pre-paid SIM kartice, po čijem okončanju se korisnik obaveštava SMS porukom i putem web stranice na kojoj se vrši registracija da je proces uspešno završen.

U slučaju odbijanja zahteva za izdavanje sredstva elektronske identifikacije zbog neslaganja sa definisanim uslovima ili zbog nemogućnosti da se jasno identifikuje podnosilac zahteva, elektronskim putem se korisnik obaveštava da mu je zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“ odbijen uz navođenje razloga za neuspešno razrešenje zahteva.

## **12 Autentikacija**

Sredstvo „mts ID“ se sastoji od jednokratne lozinke (OTP) koja se dostavlja korisniku na registrovanu i verifikovanu adresu elektronske pošte ili na registrovan i verifikovan broj mobilnog telefona.

Korisniku na registrovanu email adresu stiže elektronska poruka (mail) koja sadrži jedinstveni jednokratni kod koji je potrebno uneti u odgovarajuću korisničku formu MTS sistema kako bi korisnik dokazao svoj identitet. U pristiglom mejlu se osim jedinstvenog koda nalazi i link do MTS sistema. Link integriše OTP kod i pruža mogućnost da se odlaskom na dati link automatski odradi provera koda i preusmeravanje na MTS sistem bez potrebe za ručnim unosom OTP koda.



U situaciji kad korisnik koristi broj mobilnog telefona kao kanal komunikacije, korisniku na registrovan broj mobilnog telefona stiže SMS poruka koja sadrži jedinstveni jednokratni kod koji je potrebno uneti u odgovarajuću korisničku formu MTS sistema kako bi korisnik dokazao svoj identitet.

Nakon uspešne validacije OTP koda, pouzdajućoj strani se može proslediti skup podataka o identifikovanom korisniku. Ovaj skup podataka obuhvata:

- Tip dokumenta (lična karta ili putna isprava) i zemlju izdavaoca dokumenta;
- Očitane podatke sa identifikacionog dokumenta: ime i prezime, jedinstveni broj građana (JMBG) ili broj identifikacionog dokumenta ili broj putne isprave, datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono), datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), pol (opciono);
- Adresa elektronske pošte (email adresa) ili broj mobilnog telefona.

Ovaj postupak se ponavlja pri svakom korišćenju izdate šeme elektronske identifikacije i omogućava kontrolisanu i autorizovanu upotrebu korisničkih podataka.

Pružalac usluge obezbeđuje da svi korisnički podaci budu skladišteni na bezbedan i pouzdan način. Takođe, obezbeđuje pouzdanu proveru sredstva „mts ID“ i njegove valjanosti prilikom otkrivanja ličnih identifikacionih podataka korisnika.

## **13 Operativni zahtevi u vezi sa životnim ciklusom sredstva „mts ID“**

### **13.1 Zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“**

#### **13.1.1 Ko može da podnese zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“?**

Podnosilac zahteva za izdavanje sredstva „mts ID“ mora biti punoletno lice koje je državljanin Republike Srbije ili stranac i koje poseduje važeću ličnu kartu ili putnu ispravu izdatu od strane nadležnog tela.

Sredstvo „mts ID“ se može izdati isključivo licu koje ne raspolaže sredstvom „mts ID“. U postupku izdavanja, sredstvo korisnika se jedinstveno identifikuje tako što se vezuje za:

- jedinstveni matični broj građana (JMBG) ukoliko je lice iz zemlje koja poseduje ovakav identifikator građana ili broj identifikacionog dokumenta;
- dostavljenu i verifikovanu adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona.

Na ovaj način se obezbeđuje da jedno lice može biti korisnik samo jednog sredstva „mts ID“.

„mts ID“ se ne može izdati licu koje je posedovalo „mts ID“ sredstvo, ali mu je ono suspendovano.

„mts ID“ se može ponovo izdati licu kome je ranije izdato sredstvo „mts ID“ opozvano.

### 13.1.2 Proces dostavljanja zahteva za izdavanje sredstva „mts ID“

**Procedura registracije i izdavanja sredstva „mts ID“ se obavlja na MTS sistemu, integrisana je u proces zakonski obavezne registracije korisnika pre-paid SIM kartica.**

Početni korak u procesu izdavanja sredstva elektronske identifikacije „mts ID“ je kontakt podatak korisnika (adresa elektronske pošte ili broj mobilnog telefona) koji se kasnije koriste kao identifikatori izdate šeme. Ovi podaci moraju biti prethodno validirani i potvrđeni. Konkretno, u slučaju adrese elektronske pošte (email adrese), u pitanju je adresa koja je prethodno verifikovana u procesu kreiranja MTS naloga. Korisnik verifikuje email adresu putem verifikacionog linka i potvrđuje da ima pristup navedenoj elektronskoj pošti i da je svestan svoje registracije. U slučaju da se broj mobilnog telefona koristi kao identifikator, neophodno je proveriti i validirati taj broj. Broj se verifikuje putem jednokratne lozinke (OTP) koja korisniku stiže na dostavljeni broj telefona ukoliko je broj aktivan. U slučaju da broj telefona nije aktivan, korisnik može dokazati vlasništvo nad SIM karticom i brojem telefona isključivo tako što će putem MTS sistema slikati originalno pakovanje sa novom SIM karticom, sa koga će automatski biti očitani bar-kod, koji u sebi nosi ICCID broj, kao jedinstveni identifikator te SIM kartice. Potom će u MTS sistemu biti proverena validnost očitanih ICCID broja, te ukoliko postoji validan MSISDN vezan za taj ICCID broj i ukoliko nije aktivan broj, uzeće se MSISDN kao validan za registraciju šeme korisnika.

Proces izdavanja šeme započinje upoznavanjem korisnika sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti. Neophodno je da korisnik da saglasnost za obradu podataka o ličnosti.

Sledeći koraci procedure izdavanja sredstva „mts ID“ se odnose na prikupljanje podataka kroz dostavljene fotografije identifikacionog dokumenta. Korisnik bira koji će identifikacioni dokument (ličnu kartu ili putnu ispravu) fotografisati i koja zemlja je izdavalac dokumenta. Zatim korisnik fotografiše prednju i zadnju stranu lične karte ili prvu stranu putne isprave kroz proces MTS sistema. Tada započinje procesiranje i obrada dostavljenih fotografija identifikacionog dokumenta kako bi se očitali podaci i proverila validnost dokumenta i podataka. Očitavaju se svi podaci sa dokumenta, ali pre svega: ime, prezime, JMBG, broj dokumenta i datum isteka identifikacionog dokumenta.

Korisnik podnosilac zahteva kroz proces MTS sistema dostavlja i fotografiju svog lica koja se zatim poredi i verifikuje u odnosu na sliku lica pročitane sa dokumenta.

Nakon završetka poslednjeg koraka procedure, podaci se čuvaju na bezbedan način i to se smatra momentom izdavanja sredstva „mts ID“. Nakon toga, sredstvo je aktivno i proces zakonski obavezne registracije korisnika pre-paid SIM kartice se nastavlja prenosom identifikacionih podataka korisnika do MTS sistema, zaduženog za aktivaciju pre-paid SIM kartica. Nakon uspešne aktivacije,

korisnik se obaveštava putem web stranice na kojoj se nalazi ili putem SMS poruke koja se šalje na upravo aktivirani broj telefona.

### 13.1.3 Obrada zahteva za izdavanje sredstva „mts ID“

Obrada zahteva za izdavanje sredstva „mts ID“ se automatski realizuje u samom procesu registracije na osnovu dostavljenih podataka. Automatski se vrši verifikacija email adrese ili broja mobilnog telefona. Dostavljene fotografije identifikacionog dokumenta se procesiraju i sistem očitava podatke sa dokumenata. Na osnovu podataka i analize fotografija se proverava validnost i istinitost dokumenta i podataka. MTS sistem poredi dostavljenu fotografiju lica korisnika sa slikom korisnika sa identifikacionog dokumenta.

### 13.1.4 Potvrđivanje ili odbijanje zahteva

U procesu registracije na osnovu procesiranih i validiranih podataka, MTS sistem automatski donosi odluku da li će zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“ biti odbijen ili odobren.

Ukoliko je zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“ odobren, nastavlja se proces zakonski propisane registracije korisnika pre-paid SIM kartice, po čijem okončanju se korisnik obaveštava SMS porukom ili putem web stranice na kojoj se vrši registracija da je proces uspešno završen.

U suprotnom, ukoliko je zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“ odbijen, elektronskim putem se korisnik obaveštava da mu je zahtev za izdavanje sredstva „mts ID“ odbijen uz navođenje razloga za neuspešno razrešenje zahteva.

### 13.1.5 Trajanje obrade zahteva

Proces izdavanja sredstva „mts ID“ je u potpunosti automatizovan uz prilagođeno korisničko iskustvo, pa je za ovaj proces registracije i izdavanje sredstva „mts ID“ potrebno svega nekoliko minuta.

## 13.2 Izdavanje sredstva „mts ID“

### 13.2.1 Aktivnosti pružaoca usluge i registracionog tela tokom procesa izdavanja sredstva „mts ID“

Da bi „mts ID“ sredstvo bilo izdato, moraju biti zadovoljeni sledeći uslovi:

- Lice je punoletno, odnosno ima najmanje 18 godina starosti.
- Lice je pozitivno identifikovano i njegov identitet je potvrđen.
- Lice je državljanin Republike Srbije ili stranac.
- Lice poseduje važeću ličnu kartu ili putnu ispravu izdatu od strane nadležnog tela i dostavio je odgovarajuće fotografije dokumenta u procesu registracije
- Podaci koje je lice navelo prilikom registracije su istiniti.
- Lice ne poseduje prethodno izdato, aktivno ili suspendovano sredstvo „mts ID“.

- Lice je potvrdilo saglasnost sa Opštim uslovima, Politikom privatnosti i dalo saglasnost za obradu podataka o ličnosti.

Pružalac usluge ili registraciono telo mora da odbije zahtev za izdavanje sredstva elektronske identifikacije u slučaju da navedeni uslovi nisu ispunjeni. Odbijanje zahteva vrši se automatski ukoliko se uoči neslaganje sa uslovima ili uz posredstvo operatera.

### 13.2.2 Obaveštenje korisnika o izdatom sredstvu „mts ID“

Nakon uspešne registracije i procesa izdavanja sredstva „mts ID“, nastavlja se proces zakonski propisane registracije korisnika pre-paid SIM kartice, o čijem okončanju se korisnik obaveštava SMS porukom ili putem web stranice na kojoj se vrši registracija da je proces uspešno završen.

## 13.3 Modifikacija sredstva „mts ID“

U situacijama kad dođe do promene nekog od podataka korisnika, a posebno: imena, prezimena, jedinstvenog matičnog broja građana (JMBG), broja identifikacionog dokumenta ili putne isprave, email adrese ili broja mobilnog telefona, datuma isteka identifikacionog dokumenta, potrebno je da korisnik u najkraćem mogućem roku kontaktira pružaoca usluge putem MTS sistema, kako bi se izvršilo ažuriranje podataka. Korisnik dostavlja i verifikuje adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona. Zatim fotografiše identifikacioni dokument ili putnu ispravu izdatu od strane nadležnog organa Republike Srbije ili neke druge države. Korisnik fotografiše svoje lice kako bi se ta fotografija uporedila sa slikom lica očitanom sa dokumenta. Na taj način se ponovo proverava identitet korisnika i vrši autorizacija izmena podataka o korisniku u njegovoj šemi.

## 13.4 Suspenzija, opoziv i ponovna aktivacija sredstva „mts ID“

Sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ može se suspendovati, kao i opozvati.

Pružalac usluge sa svoje strane preduzima sve mere u cilju sprečavanja neovlašćene suspenzije, opoziva ili ponovne aktivacije.

### 13.4.1 Suspenzija

Suspenziju sredstva „mts ID“ može zatražiti sam korisnik, ovlašćeno lice pružaoca usluge, organ nadležan za zaštitu podataka, sud, tužilaštva, institucije koje vrše kriminalne istrage, ili pouzdajuća strana u slučaju sumnje u identitet lica ili zloupotrebu sredstva (nepoštovanje Opštih uslova).

#### 13.4.1.1 Suspenzija u slučaju tri uzastopna pokušaja upotrebe neispravnog OTP koda

U slučaju 3 uzastopna neuspešna pokušaja autentifikacije korišćenjem neispravnog OTP koda poslatog na email adresu ili broj mobilnog telefona korisnika, izdato sredstvo „mts ID“ će se automatski suspendovati i ponovna autentifikacija neće biti moguća.

#### 13.4.1.2 Suspenzija u slučaju nepoštovanja Opštih uslova

U slučaju da se korisnik ne pridržava Opštih uslova pružanja usluge elektronske identifikacije, pružalac usluge može suspendovati izdato sredstvo „mts ID“, uz navođenje razloga suspenzije. U tom periodu sredstvo „mts ID“ nije aktivno i korisnik ga ne može upotrebljavati.

U slučaju dokazanog grubog nepoštovanja Opštih uslova i zloupotrebe sredstva „mts ID“ od strane korisnika, Telekom Srbija a.d. Beograd ima pravo da uz prethodno slanje opomene delimično obustavi pružanje usluge, ukoliko korisnik krši odredbe definisane ovim članom, kao i da potpuno obustavi pružanje usluge ukoliko korisnik i pored opomene nastavi da krši odredbe definisane ovim članom. Prava iz ovog člana Telekom Srbija a.d. Beograd će vršiti na način da ne povređuje tajnost elektronskih komunikacija.

#### 13.4.2 Opoziv

Korisnik može zatražiti opoziv svog sredstva „mts ID“ zbog sumnje na neovlašćenu upotrebu ili iz drugih razloga, obaveštavanjem pružaoca usluge i podnošenjem zahteva za opoziv kroz MTS sistem. Momenat potvrde prijema zahteva smatra se momentom opoziva sredstva „mts ID“.

Sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ se može opozvati i na zahtev ovlašćenog lica pružaoca usluge, organa nadležnog za zaštitu podataka, suda, tužilaštva, institucije koja vrši kriminalne istrage, ili pouzdajuće straneu slučaju sumnje u identitet lica.

Korisnik čije je sredstvo „mts ID“ opozvano, ne može opozvano sredstvo nadalje koristiti za autentikaciju i ne može ga reaktivirati.

#### 13.4.3 Ponovna aktivacija

U određenim situacijama sredstvo „mts ID“ je moguće ponovo aktivirati.

##### 13.4.3.1 Ponovna aktivacija sredstva „mts ID“ suspendovanog zbog pokušaja prijave neispravnim OTP kodom

U slučaju kada je sredstvo „mts ID“ suspendovano zbog 3 uzastopna pokušaja prijave neispravnim OTP kodom, moguće je izvršiti ponovnu aktivaciju podnošenjem zahteva za ponovnu aktivaciju putem MTS sistema.

U ovoj proceduri ponovne aktivacije, korisnik ponovo prolazi proveru identiteta kroz proces sličan procesu registracije gde je potrebno prvo ponovo upoznati korisnika sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti. Korisnik dostavlja i verifikuje adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona, a zatim fotografije identifikacioni dokument ili putnu ispravu izdatu od strane nadležnog organa Republike Srbije ili neke druge države. Na kraju fotografije svoje lice kako bi se ta fotografija uporedila sa slikom lica očitano sa dokumenta.

#### 13.4.3.2 Ponovna aktivacija sredstva „mts ID“ suspendovanog zbog nepoštovanja Opštih uslova

Ponovna aktivacija sredstva „mts ID“ koje je suspendovano usled nepoštovanja Opštih uslova pružanja usluge elektronske identifikacije, vrši se automatski istekom roka suspenzije u trajanju od 90 dana, odnosno istekom roka suspenzije zbog grubog nepoštovanja Opštih uslova.

#### 13.4.3.3 Ponovna aktivacija opozvanog sredstva „mts ID“

Opozvano sredstvo elektronske identifikacije „mts ID“ nije moguće ponovo aktivirati, ali korisnik opozvanog sredstva može u svakom trenutku ponovo pokrenuti postupak za izdavanje sredstva elektronske identifikacije „mts ID“ u skladu sa procedurama izdavanja sredstva „mts ID“ koje su opisane u ovom dokumentu.

## 14 Administriranje Opštih uslova, Politike privatnosti i Praktičnih pravila

Pružalac usluge usvaja i primenjuje Opšte uslove pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Politiku pružanja usluge i Praktična pravila, u skladu sa propisima i domaćim i međunarodnim standardima u oblasti elektronske identifikacije, kao i Politiku privatnosti u skladu sa propisima Republike Srbije.

Opšte uslove, Politiku pružanja usluge, Praktična pravila i Politiku privatnosti, pružalac usluge objavljuje na portalu mts ID i veb prezentaciji pružaoca usluge ( <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/> ).

Pružalac usluge u postupku izdavanja sredstva elektronske identifikacije „mts ID“, osigurava da podnosilac zahteva bude upoznat i potvrdi saglasnost sa Opštim uslovima, u kojima su definisani uslovi korišćenja usluge, način upotrebe sredstva, propisi i pravila koja se odnose na korišćenje usluge, sva ograničenja, informacije o nivou pouzdanosti šeme „mts ID“, informacije o rizicima od eventualne zloupotrebe odnosno neistinitog predstavljanja i merama koje korisnik treba da preduzme radi bezbednog korišćenja sredstva „mts ID“, kao i informacije o eventualnim naknadama za korišćenje usluge.

Pružalac usluge upoznaje podnosioca zahteva sa Politikom privatnosti i pribavlja saglasnost korisnika za obradu podataka o ličnosti, i u svemu postupa saglasno zakonu kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Pružalac usluge ima pravo jednostrane izmene Opštih uslova, Politike pružanja usluge, Praktičnih pravila i Politike privatnosti, i obaveštenje o izmeni se objavljuje na portalu mts ID i veb prezentaciji pružaoca usluge ( <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/> ).

Pružalac usluge odgovoran je za periodičan pregled i ažuriranje, kao i vanredne promene odgovarajućih odredbi koje proističu iz eventualnih promena u zakonskoj regulativi ili tehničkim karakteristikama sredstva elektronske identifikacije „mts ID“.

Periodičan pregled i ažuriranje dokumenata se ne može obavljati ređe od jednom u toku kalendarske godine.

## **15 Vođenje evidencije i čuvanje zapisa**

Zapisi o izdatim sredstvima „mts ID“, i podaci vezani za proveru identiteta, čuvaju se na bezbedan način, 10 godina po isteku važenja izdatog sredstva, za potrebu revizije, istrage u slučaju kršenja bezbednosti informacija i za potrebe zadržavanja podataka.

Pružalac usluge vodi evidenciju o korišćenju sredstva elektronske identifikacije i čuva podatke iz evidencije za potrebe revizije, istrage u slučaju kršenja bezbednosti informacija i za potrebe zadržavanja podataka, u skladu sa zakonom.

Skup podataka koji se prikupljaju može obuhvatiti:

- ime,
- prezime,
- tip dokumenta (lična karta ili putna isprava) i zemlju izdavaoca dokumenta
- jedinstveni matični broj građana (JMBG) ili broj identifikacionog dokumenta ili broj putne isprave,
- datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono),
- datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- datum rođenja (opciono),
- pol (opciono),
- adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona,
- mesto prebivališta (opciono, u slučaju da se korisnik tako izjasni),
- istoriju zatraženih i pouzdajućoj strani poslatih podataka o korisniku.

Pružalac usluge evidentira i čuva informacije o značajnim događajima vezanim za svoj operativni rad i bezbednosne pretpostavke registrovane šeme „mts ID“.

U evidencije koje se odnose na pružanje usluge elektronske identifikacije i šeme „mts ID“ se ugrađuje pouzdana informacija o tačnom vremenu iz izvora referentnog vremena koje je odredilo ministarstvo nadležno za poslove informacionog društva.

Svi zapisi se arhiviraju i čuvaju na bezbedan način, što podrazumeva da se obezbeđuje zaštita od neovlašćenog uvida, zaštita od modifikacije i zaštita od kvarenja karakteristika medijuma protekom vremena.

## 16 Organizacioni uslovi

Pružalac usluge obezbeđuje adekvatan broj ovlašćenih službenih lica, angažovanih lica i podizvođača za primereno obavljanje usluge, što podrazumeva poslove kao što su uspostavljanje, razvoj i funkcionisanje portala mts ID i podržavajuće infrastrukture, uvid u podnete zahteve za izdavanje sredstva, proveru identiteta i registraciju korisnika, opoziv, suspenziju i ponovnu aktivaciju sredstva, korisničku podršku, izradu uputstava, obuke, vođenje evidencije, administriranje Opštih uslova, Politike pružanja usluge, Praktičnih pravila, i dr.

Pružalac usluge obezbeđuje da su ovlašćena lica i podizvođači tehnološki i profesionalno kompetentni, obučeni i kvalifikovani za poslove koji se odnose na uslugu elektronske identifikacije i šemu elektronske identifikacije „mts ID“.

Pružalac usluge obezbeđuje inicijalnu obuku za svoje zaposlene, kao i periodične obuke u cilju održavanja kontinuiteta i ažurnosti znanja zaposlenih i u slučaju promene procedura. Za potrebe obuka izrađuje se dokumentacija i stavlja na raspolaganje ovlašćenim licima.

## 17 Fizički pristup

Pružalac usluge implementira odgovarajuće mehanizme fizičke kontrole u svojim prostorijama. Prostorije pružaoca usluge nalaze se na adresi Katićeva 14-18, Beograd, bezbedne su i locirane u prostoru koji odgovara potrebama izvršenja operacija visoke bezbednosti. Pružalac usluge obezbeđuje neposredan nadzor i zaštitu objekata koji se upotrebljavaju za pružanje usluge, od štete uzrokovane vremenskim uslovima, neovlašćenim pristupom i drugim uzrocima koji mogu uticati na bezbednost usluge.

Pružalac usluge obezbeđuje da u objektima koji se koriste za pružanje usluge pristup područjima u kojima se nalaze ili se obrađuju lični, kriptografski ili drugi poverljivi podaci mogu imati samo ovlašćena zaposlena lica ili podizvođači.

## 18 Plan završetka rada

Pre nego što prekine pružanje usluge elektronske identifikacije i šeme „mts ID“, pružalac usluge:

- Obaveštava korisnike sredstva „mts ID“ o nameri da prestane sa pružanjem usluge.
- Opoziva sva izdata sredstva „mts ID“ bez saglasnosti korisnika.
- Obaveštava o opozivu sve korisnike opozvanih sredstava.
- Obezbeđuje nastavak čuvanja zapisa i podataka koje čuva u skladu sa propisima, Politikom pružanja usluge i Praktičnim pravilima.
- Ukoliko je moguće, obezbeđuje odgovarajuće mere obezbeđenja sukcesije u smislu ponovnog izdavanja sredstva istog nivoa pouzdanosti od strane sukcesora koji nastavlja pružanje usluge i koji poštuje istu ili bitno sličnu Politiku pružanja usluge i Praktična pravila.



## **19 Interne revizije**

U cilju usklađenosti usluge sa relevantnom politikom, pružalac usluge vrši periodične interne revizije kojima su obuhvaćeni svi aspekti i procedure pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“. Interne revizije se ne mogu vršiti ređe od jednom u toku kalendarske godine.

## **20 Bezbednost informacija**

Pružalac usluge uspostavlja sistem upravljanja bezbednošću informacija u cilju upravljanja rizicima koji se odnose na bezbednost informacija.

Pružalac usluge uspostavlja tehničke i bezbednosne kontrole za upravljanje rizicima za bezbednost usluga elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ kojima se štiti poverljivost, celovitost i dostupnost informacija koje se obrađuju.

Pružalac usluge osigurava kontinuiranu bezbednost informacija i otpornost sistema na promene nivoa rizika, incidente i kršenje bezbednosti.

## **21 Mrežne bezbednosne kontrole**

Pružalac usluge obezbeđuje zaštitu elektronskih komunikacionih kanala koji se upotrebljavaju za razmenu ličnih ili poverljivih informacija od neovlašćenog pristupa, neovlašćenog presretanja, neovlašćenog korišćenja i drugih načina ugrožavanja. Pružalac usluge primenjuje visok nivo sistema mrežne bezbednosti uključujući sisteme za upravljanje tokovima mrežnog saobraćaja (firewall uređaji) i sistema za prevenciju i zaštitu od napada.

## **22 Zaštita kriptografskog materijala**

Pružalac usluge ograničava pristup kriptografskom materijalu na ovlašćena lica i aplikacije za koje se taj pristup izričito zahteva, i obezbeđuje da se takav materijal nikad kontinuirano ne čuva u formatu običnog nekriptovanog teksta.

Pružalac usluge obezbeđuje da se mediji koji sadrže lične kriptografske ili druge poverljive informacije skladište, prenose i uništavaju na siguran način.

## **23 Zaštita podataka o ličnosti**

Prikupljanje, obrada i korišćenje podataka o ličnosti vrši se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i u cilju pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“.

Sredstvo „mts ID“ se izdaje isključivo licu koje je upoznato i saglasno sa Opštim uslovima pružanja usluge elektronske identifikacije i šeme elektronske identifikacije „mts ID“ i Politikom privatnosti i koje je potvrdilo svoju saglasnost za obradu podataka o ličnosti.

Prihvatanjem Opštih uslova i Politike privatnosti korisnik potvrđuje svoju saglasnost da pružalac usluge u cilju pružanja usluge elektronske identifikacije vodi evidenciju o korisniku i korišćenju sredstva „mts ID“.

Skup ličnih podataka korisnika koji se prikupljaju može obuhvatiti:

- ime,
- prezime,
- tip dokumenta (lična karta ili putna isprava) i zemlju izdavaoca dokumenta,
- jedinstveni matični broj građana (JMBG) ili broj identifikacionog dokumenta ili broj putne isprave,
- datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono),
- datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono),
- datum rođenja (opciono),
- pol (opciono),
- fotografija identifikacionog dokumenta,
- fotografija lica iz identifikacionog dokumenta,
- fotografija lica,
- adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona,
- istoriju zatraženih i pouzdajućoj strani poslatih podataka o korisniku.

Pružalac usluge prosleđuje skup podataka o korisniku pouzdajućoj strani. Skup podataka može obuhvatiti ime i prezime, tip dokumenta (lična karta ili putna isprava) i zemlju izdavaoca dokumenta, JMBG, odnosno broj identifikacionog dokumenta ili putne isprave, datum isteka identifikacionog dokumenta (opciono), datum izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), organ izdavanja identifikacionog dokumenta (opciono), datum rođenja (opciono), pol (opciono), adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona.

Pružalac usluge garantuje korisniku da će se njegovi lični podaci koristiti u skladu sa propisima iz oblasti zaštite podataka o ličnosti, i da integritet i poverljivost ličnih podataka ni na koji način neće biti ugroženi.

Pružaoću usluge i pouzdajućoj strani nije poznata lozinka korisnika. Jednokratna lozinka korisnika se generiše na zahtev, upotrebom algoritma zasnovanog na pseudo-slučajnim brojevima i ne čuva se u čitljivom tekstu, već se obrađuje kriptografskom metodom, važi 300 sekundi i dostavlja se isključivo korisniku putem proverenog kanala komunikacije, proverene email adrese ili broja mobilnog telefona.

U smislu odredbi iz oblasti zaštite podataka o ličnosti, rukovalac obrade podataka o ličnosti i obrađivač je pružalac usluge - Preduzeće za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd, adresa elektronske pošte: [telekom.srbija.pisarnica@telekom.rs](mailto:telekom.srbija.pisarnica@telekom.rs)

Kontakt podaci službenika za zaštitu ličnih podataka menadžera obrade su: Ljiljana Jovović, broj telefona: 0646105949, adresa elektronske pošte [dpo@telekom.rs](mailto:dpo@telekom.rs)

Korisnik čiji su podaci o ličnosti predmet obrade, ima pravo da zahteva pristup, ispravku, brisanje, prenosivost i ograničenje obrade i da podnese prigovor na obradu ličnih podataka koji se odnose na njega, ako su za to ispunjeni uslovi propisani zakonom iz oblasti zaštite ličnih podataka.