



# SLUŽBENI POŠTANSKI GLASNIK

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| IZLAZI JEDNOM U TRI MJESECA I PO POTREBI | POŠTA CRNE GORE AD PODGORICA | RUKOPISI SE PRIMAJU DO 20. U MJESECU U KOME IZLAZI |
|--|------------------------------|--|

Pošta Crne Gore AD Podgorica  
Odbor direktora  
Broj: 00010 – 16822/8  
Podgorica, 26.12.2019. godine

Na osnovu člana 28 i 30 Statuta Pošte Crne Gore AD Podgorica, Odbor direktora Pošte je na sjednici održanoj dana 26.12.2019. godine, donio

## O D L U K U

### o usvajanju Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave (eR pismo)

#### Član 1

Usvaja se Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave (eR pismo), u tekstu koji čini sastavni dio ove Odluke.

#### Član 2

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se izvršni direktor.

#### Član 3

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

**PREDSJEDNIK**  
Mirsad Džudžević

Na osnovu Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu (»Službeni list Crne Gore« br.31/17) Odbor direktora Pošte Crne Gore AD na sjednici od 26.12.2019. donio je

### Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave

#### UVOD

Ovim pravilnikom bliže se uređuju uslovi za vršenje kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave i sadržaj potvrde o prijemu i dostavi elektronske poruke koju izdaje davalac kvalifikovane usluge elektronske preporučene dostave.

Kvalifikovani davalac usluge kvalifikovane elektronske preporučene dostave [PoštaCG] obavlja servis u skladu sa Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu (»Službeni list Crne Gore« br. 31/17). Svi elektronski dokazi i pečati koji su izdati [PoštaCG] su kvalifikovani elektronski vremenski pečati.

#### Definicije i skraćenice

##### Definicije

U dokumentu koriste se sljedeće definicije:

**eR Pismo** –adresovan elektronski sadržaj, sa obaveznim nazivom pošte (Subject), sa ili bez priloga (Attachement), kreiran od strane pošiljaoca koji se prenosi putem eR platforme;

**Korisnik usluge** –korisnikom usluge se može smatrati pošiljalac sa sjedištem/prebivalištem u Crnoj Gori na osnovu zaključenog ugovora sa preduzećem ([PoštaCG]) i primalac eR pisma bez obaveze zaključivanja ugovora;

**eR Platforma** –hardversko-sofverski sistem koji omogućava jednostavnu, bezbjednu i pouzdanu razmjenu eR pisma u skladu sa REM ETSI standardom;

**eRpošta nalog** – je eRpošta elektronska adresa koja je jedinstvena elektronska adresa korisnika, pridružena podacima o korisniku tokom procesa registracije korisnika na eR platformi, koja i [PoštaCG] jedinstveno definiše kao davaoca usluga;

**Standardni e-mail** – e-mail adresa koju korisnik usluge prijavljuje prilikom registracije, radi prijema notifikacija;

**Notifikacija** – je obavještenje o događaju nad eR pismom, koje pošiljaocu ili primaocu obavezno šalje platforma, na standardni e-mail, a moguće i putem SMS (ShortMessage Service – kratka tekstualna poruka na mobilnom telefonu);

**REM dokaz** – (REM – registeredElectroni Mail ili Registrovano elektronsko pismo) – elektronski zapis koji potvrđuje da je evidentirana, elektronski potpisana i vremenski pečatirana aktivnost nad eR pismom;

**Kvalifikovani elektronski potpis** – pouzdano garantuje identitet potpisnika, integritet eR pisma i onemogućava naknadno poricanje odgovornosti za njihov sadržaj;

**Elektronski vremenski pečat** – je skup podataka u elektronskom obliku koji povezuju druge podatke u elektronskom obliku sa određenim vremenom i na taj način dokazuju da su ti podaci postojali u to vrijeme;

**Kvalifikovani elektronski vremenski pečat** – je elektronski vremenski pečat koji ispunjava posebne zahtjeve, i to:

- 1) povezuje datum i vrijeme sa podacima tako da se sprječava svaka mogućnost promjene podataka;
- 2) zasnovan je na preciznom vremenskom izvoru koji je povezan sa koordiniranim univerzalnim vremenom (UTC); i
- 3) potpisan je naprednim elektronskim potpisom ili pečatiran pomoću naprednog elektronskog pečata kvalifikovanog davaoca usluga povjerenja.

**Vremenski pečat** – sinonim za Elektronski vremenski pečat

**REM ETSI standard** – standardi u vezi podataka, formata, elektronskih potpisa i infrastrukture za REM (Registrovano elektronsko pismo) koje donosi Evropski institut za standardizaciju u telekomunikacijama (ETSI – European Telecommunications Standards Institute);

**REM izvještaj** – hronologija REM dokaza, u formi zvaničnog izvještaja Pošte (elektronski ili odštampan);

**Povjerljivi servis elektronske pošte** – (TrustedDelivery Service) servis razmjene pisama, poruka ili dokumenata, koji garantuje neporecivost, integritet i povjerljivost podataka;

**ID broj** – elektronski identifikator pisma koji mu dodjeljuje eR platforma;

**Davalac usluga povjerenja** – pravno ili fizičko lice (preduzetnik) koje kao davalac usluga certifikovanja za elektronske transakcije pruža jednu ili više usluga u skladu sa Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu (“Službeni list Crne Gore” br.31/17).

**Kvalifikovani davalac usluga povjerenja** – pravno ili fizičko lice (preduzetnik) koje ispunjava zahtjeve propisane Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu (“Službeni list Crne Gore” br.31/17) za kvalifikovanog davaoca usluga certifikovanja za elektronske transakcije za jednu ili više usluga u predmetnom zakonu.

**TSA** –Pravno ili fizičko lice koje izrađuje elektronske vremenske pečate - sistem IT proizvoda i drugih komponenti, koje osiguravaju izradu elektronskog vremenskog pečata.

## Učesnici

Davalac usluge eR Pismo

Pošta CG obavlja uslugu eR pismo u skladu sa Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu (“Službeni list Crne Gore” br.31/17) i podzakonskim aktima donijetim na osnovu tog zakona, kao i opštim aktima ([PoštaCG]).

Obavljanje ove usluge vrši se takođe u skladu sa međunarodnim REM ETSI standardom, dokumentima i preporukama, koje se odnose na obavljanje ove usluge.

## Naručioci

Naručilac može biti fizičko ili pravno lice.

Kada je naručilac pravno lice s jednim ili više krajnjih korisnika, tada dio obaveza koje važe za naručioca, istovremeno važe i za njegove krajnje korisnike. U svakom slučaju naručilac će biti odgovoran za sve obaveze koje nastanu kada njegovi krajnji korisnici ne ispunjavaju u potpunosti svoje obaveze. Naručilac je obavezan da sam na adekvatan način obavijesti svoje krajnje korisnike o obavezama i svim nastalim nepravilnostima.

Kada je naručilac fizičko lice odnosno pojedinačni krajnji korisnik, onda je on direktno odgovoran za sve obaveze propisane ovim Pravilnikom.

Naziv dokumenta

Ovaj dokument nosi naziv „Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja kvalifikovane usluge preporučene dostave(eR Pismo)“ i sadrži opšta pravila i postupke pružanja usluge eR Pismo( u daljem tekstu: Pravilnik).

## Pravila USLUGE Er pismo

Opis usluge eR Pismo

Usluga eR pismo je usluga koja daje mogućnost korisnicima da jednostavno, bezbjedno i pouzdano razmjenjuju eR pisma putem eR platforme, u skladu sa REM ETSI standardom, tako da u svakom trenutku garantuje neporecivost, integritet i povjerljivost podataka. Platforma omogućava povjerljivu i sigurnu komunikaciju između autentifikovanih strana u procesu razmjene elektronskih pisama, evidenciju i praćenje procesa, od trenutka slanja elektronskog pisma od strane pošiljaoca, do trenutka prijema (otvaranja) na strani primaoca. eR platforma posjeduje sve funkcionalnosti naprednog e-mail klijenta za upravljanje eR pismima, sa dodatnim funkcionalnostima vremenskog pečata koristeći [PoštaCG-QTSA] vremenski pečat i serverskog elektronskog potpisivanja REM dokaza. Certifikati koje koristi [PoštaCG] za potpisivanje REM dokaza su izdati od strane [PoštaCG-CA] kao kvalifikovani serverski certifikat. eR pismo je povjerljiv servis elektronske isporuke koji omogućava evidenciju i praćenje svih procesa (prihvatanje, prosledjivanje notifikacije na elektronsku adresu primaoca, otvaranje eR pisma), kao i izdavanje validnog dokaza o statusu eR pisma.

eR pismo se smatra poslatim kada mu eR platforma dodijeli elektronski identifikator pisma – ID broj prijema pisma. eR pismo se smatra isporučenim kada je raspoloživo na elektronskoj adresi primaoca.

eR platforma pošiljaocu omogućava evidentiranje i dobijanje svih statusa u vezi eR pisma (prihvaćeno, isporučeno i preuzeto), sa svim odgovarajućim notifikacijama i pripadajućim izvještajima.

REM izvještaj se kreira na zahtjev korisnika usluge i predstavlja zvaničnu potvrdu i dokaz prihvatanja, isporučivanja i preuzimanja eR pisma. Elektronska forma REM izvještaja je forma koja je elektronski potpisana i elektronski vremenski pečatirana. eR platforma čuva eR pismo sa prilogom i sve dokaze prihvatanja, isporučivanja i preuzimanja eR pisma do 30 dana.

eR Platforma omogućava tri stepena sigurnosti elektronske identifikacije korisnika:

- Nizak stepen - pošiljaoc se identifikuje sa nalogom i lozinkom, primalac se identifikuje sa aktivacijom linka kojeg je slala eR platforma u notifikacijskom mailu eR pisma.
- Srednji stepen - pošiljaoc se identifikuje sa ličnim certifikatom izdatim sa strane [PoštaCG-CA], primalac se identifikuje sa aktivacijom linka kojeg je slala eR platforma u notifikacijskom mailu eR pisma.
- Visok stepen sigurnosti - pošiljaoc i primalac se identifikuju sa ličnim certifikatima izdatim sa strane [PoštaCG-CA]

## PRAVA I Obaveze

Odgovornosti davaoca usluge Pošte CG

[PoštaCG] ima pravo da, po ovlaštenju, uz naknadu, formira bazu primalaca za određenog korisnika i da čuva, poštujući načelo tajnosti i nepovredljivosti podataka u smislu da iste ne koristi za svoje potrebe, niti ih ustupa trećim licima.

[PoštaCG] je u obavezi da:

- Usvoji tehnička, organizaciona i kadrovska rješenja najbolje prakse, u cilju garantovanja neprekidnog pristupa eR platformi, tajnosti, autentičnosti i neporecivosti podataka.
- Preduzme odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mjere upravljanja bezbjednosnim rizicima i zaštitu računarskih sistema, računarskih mreža, ličnih podataka korisnika, podataka o saobraćanju i sadržaju komunikacije i drugih podataka, u skladu sa važećim propisima,
- O prenosu eR pisama licima čuva tragove svih operacija u odgovarajućem registru podataka o logovima, tokom propisanog vremena čuvanja
- Korisniku obezbijedi mogućnost podnošenja reklamacije na kvalitet usluge i zahtjeva za naknadu štete u skladu sa Zakonom o poštarskim uslugama.
- [PoštaCG] ima pravo i obavezu da sve akte o korišćenju eR platforme usklađuje sa propisima i drugim aktima, sa svojom poslovnom politikom i potrebama korisnika, kao i da ih učini javno dostupnim korisnicima.
- U slučaju postupanja korisnika suprotno propisima i odredbama ovog pravilnika, [PoštaCG] će u potpunosti ili djelimično onemogućiti korišćenje usluge ili otkazati ugovor o korišćenju usluge.

Obaveze i odgovornosti naručioca

Korisnik je u obavezi da se za rad na eR platformi prijavljuje isključivo koristeći svoje identifikacione podatke, u elektronskoj formi, koji ga jedinstveno predstavljaju na eR platformi. Korisnik je odgovoran za zaštitu od neovlašćenog pristupa sopstvenom eR pošta nalogu. Korisnik snosi odgovornost za sadržaj eR pisma, ispravno unijetu elektronsku adresu primaoca i sve svoje aktivnosti na eR platformi.

Korisnik je obavezan da preduzme odgovarajuće mjere u cilju zaštite hardvera i softvera koje upotrebljava za korišćenje usluge eR pisma, da bi obezbijedio sigurnost i integritet komunikacije preko eR platforme. U to naročito spada korišćenje aktuelne verzije softvera operativnog sistema odnosno browser-softvera, kao i aktuelnog skenera za zaštitu od virusa.

Obaveza korisnika je da provjeri u kojoj mjeri su ponuđene usluge u stanju da dovedu do eventualnih željenih pravnih dejstava u odnosu između njega i drugih korisnika, a naročito u kojoj mjeri je dozvoljeno da se ponuđene usluge u tom odnosu koriste. [PoštaCG] ne pruža u vezi s tim nikakve pravne savjete. Ukoliko je propisima dozvoljena zamjena pisane forme elektronskom formom, potreban je dodatan kvalifikovani elektronski potpis i kvalifikovani elektronski pečat.

Korisnik je dužan da se stara o tome, da zbog njegovog korišćenja usluga ne nastanu rizici za [PoštaCG] tako da korisnik ne smije da koristi uslugu u nezakonite svrhe i/ili da ih zloupotrebljava, a naročito:

- Ne smije da šalje zakonom zabranjene sadržaje,
- Ne smije da uspostavlja nezakonite kontakte putem eR platforme,
- Ne smije da na eR platformu postavlja protivpravne ili nemoralne sadržaje, niti da upućuje na takve sadržaje.
- Da prije isteka roka eR platforme za čuvanje eR pisma i svih REM dokaza prihvatanja, isporučivanja i preuzimanja eR pisma, preuzme iste i da ih čuva na lokalnom i sigurnom mjestu.

Obaveze trećih lica

Treća lica, prije nego što prihvate dokaz dostave eR pisma, dužni su:

- a) provjeriti da je dokaz dostave eR pisma ispravno potpisan-kvalifikovanim elektronskim potpisom;
- b) provjeriti ima li dokaz dostave eR pisma ispravan vremenski pečat-kvalifikovani vremenski pečat;
- c) provjeriti validnost sertifikata sa kojim je dokaz dostave eR pisma potpisan;

d) uzeti u obzir bilo koje ograničenje za upotrebu dokaza dostave eR pisma, kako je definisano ovim Pravilnikom.

#### Zaključenje ugovora

Zaključenjem ugovora o korišćenju usluge eR pismo (u daljem tekstu: ugovor), [PoštaCG] korisniku dodjeljuje eRpošta nalog i stavlja mu na raspolaganje ugovorene funkcionalnosti eR platforme.

Zaključenjem ugovora [PoštaCG] korisniku preko portala [<http://www.epostacg.me>] stavlja na raspolaganje eRplatformu, koja korisnicima nudi mogućnosti za komuniciranje i korišćenje naprednih usluga.

Zahtjev korisnika za zaključenje ugovora šalje se na odgovarajućem obrazcu zahtjeva za tu namjeru – »Zahtjev za zaključenje Ugovora o korišćenju usluge eR pismo« koji sadrži podatke o pravnom licu, kao i izjavu podnosioca zahtjeva da je upoznat sa ovim pravilnikom.

[PoštaCG] će o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva odlučiti u roku ne dužem od trideset (30) dana od dana prijema zahtjeva.

[PoštaCG] ima pravo da bez posebnog obrazloženja odbije zahtjev:

- Ako obrazac zahtjeva nije uredno, potpuno i/ili tačno popunjen i/ili potpisan,
- Ako korisnik na dodatni zahtjev [PoštaCG] ne dostavi potrebne podatke i dokumentaciju i/ili fotokopije dokumentacije potrebne za zaključenje ugovora,
- Ako postoji opravdana sumnja da su podaci o korisniku, njegovom identitetu, pravnoj sposobnosti i poslovnoj sposobnosti netačni ili neistiniti i/ili ako se utvrdi ili postoji osnovana sumnja da su podaci iz zahtjeva lažni i nevažeci.
- Ako postoji opravdana sumnja da će uslugu neovlašćeno koristiti treće lice,
- Ako podnosilac zahtjeva u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjele neizmirene obaveze prema [PoštaCG] po bilo kom osnovu ili ako je s njim prethodno raskinut ugovorni odnos zbog povrede ugovornih obaveza prema [PoštaCG].
- Ako ne postoje tehnički preduslovi za pružanje usluge,
- U slučaju postojanja drugog opravdanog razloga prema procjeni [PoštaCG].

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Korisnik može otkazati ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva [PoštaCG]. Svaka ugovorna strana može Ugovor otkazati sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, koji teče od dana uručenja pisanog otkaza.

[PoštaCG] može jednostavno raskinuti ugovor ako korisnik ne izvršava ugovorne obaveze, dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu korisnika, navedenu u zahtjevu. U slučaju raskida ugovora, [PoštaCG] će korisniku blokirati korišćenje usluge.

#### Ograničenje odgovornosti

Prema ovom Pravilniku, [PoštaCG] može ograničiti svoje odgovornosti do nivoa koji nije suprotan zakonima Crne Gore.

[PoštaCG] ne snosi odgovornosti za nedostatak kvaliteta usluge, kašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza, definisanih ovim pravilnikom, kada je takvo kašnjenje ili neizvršenje prouzrokovano višom silom kao što je rat, nemiri, prirodne katastrofe, požar, napadi sa sabotazom od strane trećih lica, naredbe organa i svaki događaj izvan kontrole, koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći i otkloniti.

O nastanku događaja više sile, [PoštaCG] je dužna da obavijesti korisnika u najkraćem mogućem roku.

#### Upravljanje i izvršavanje usluge eR pismo

##### Sigurnosno upravljanje

[PoštaCG] eR pismo sistem zasnovan je na pouzdanim hardverskim i softverskim komponentama i dio je cjelokupne TSA i CA infrastrukture.

##### Upravljanje imovinom

[PoštaCG] osigurava odgovarajući nivo zaštite imovine koja se koristi za pružanje usluga eR pismo. Kako bi se osiguralo adekvatno upravljanje i zaštita imovine te spriječilo neautorizovano otkrivanje, modifikacija, premještanje ili uništavanje informacija koje su sačuvane na medijima, uspostavljene su sigurnosne mjere u skladu sa internim pravilnikom [PoštaCG] o zaštiti sistema.

##### Upravljanje kontinuitetom rada

[PoštaCG] ima uspostavljen plan oporavka od nepredviđenih katastrofa, koji pokriva oporavak poslovanja nakon kvara računarskih resursa, softvera i podataka.

U slučaju prirodnih i drugih katastrofa [PoštaCG] će obnoviti poslovanje usluge TSA u najkraćem mogućem roku koristeći podatke sa rezervnih kopija sistema.

##### Usaglašenost sa primjenljivim zakonom

Ovaj pravilnik usaglašen je sa:

- Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu,
- Zakonom o elektronskom dokumentu
- Zakon o poštanskim uslugama
- I drugim pozitivnim propisima iz ove oblasti.

**Reference**

- [1] ETSI TS 102 640 "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Registered Electronic Mail (REM)"
- [2] "Službeni list Crne Gore", br. 031/17 od 12.05.2017 - »Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu«
- [3] "Službeni list Crne Gore", broj 5/08 od 23.01.2008 - »Zakon o elektronskom dokumentu«
- [4] "Službeni list Crne Gore", br. 57/2011 - »Zakon o poštanskim uslugama«

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom poštanskom glasniku.

**PREDSJEDNIK**  
Mirsad Džudžević

---

Izdavač: Pošta Crne Gore AD Podgorica; Glavni i odgovorni urednik:  
Urednik: Uredništvo i administracija: Podgorica, Slobode broj 1  
Telefon: 020/ 403-959, žiro računi: 510-109-04; 520-872100-59  
Internet: <http://www.postacg.me/glasnik.php>; E-mail: [spg@postacg.me](mailto:spg@postacg.me)

---