



Naziv projekta: e-Poslovanje

UP.04.1.1.16.0001

KORISNIK: Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

PARTNER: Financijska agencija i APIS IT

PROJEKTNA DOKUMENTACIJA

„Protokol rada e-Ovlaštenja“

Datum:

Prosinac , 2021.

Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Projekt e-Poslovanje

Protokol rada e-Ovlaštenja

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Naslov:

Protokol rada e-Ovlaštenja

Opis:

Dokument definira protokol rada e-Ovlaštenja kao informacijsko-tehnološkog sustava za autorizaciju Korisnika u pristupu elektroničkim javnim uslugama u umreženoj upravi

Ključne riječi:

e-Poslovanje, e-Ovlaštenja, e-Zastupanje, e-Punomoći, Protokol rada e-Ovlaštenja, Poslovni subjekti, Pružatelj atributa, Pružatelj e-usluga, Izdavatelji vjerodajnica, autorizacija, Navigacijska traka sustava e-Građani/e-Poslovanje, dokument e-Punomoći za pristup na e-usluge

Jezik:

Hrvatski

Stvaratelji:

Financijska agencija – Fina

Republika Hrvatska, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Izdavač:

Republika Hrvatska, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Mjesto i datum nastanka:

Zagreb, 01.12.2021.

Izvor:

Republika Hrvatska, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

SADRŽAJ :

1.	Uvod	5
2.	Osnovni koncept e-Ovlaštenja	6
2.1.	Funkcija e-Ovlaštenja	7
2.2.	Čimbenici u postupku autorizacije	8
2.2.1.	NIAS.....	10
2.2.2.	Pružatelji atributa	10
2.2.3.	Pružatelji e-usluga	12
2.2.4.	Navigacijska traka Aplikacije e-Ovlaštenja	14
2.2.5.	Korisnici Aplikacije e-Ovlaštenja	14
2.2.6.	Referent.....	16
2.2.7.	Kontrolor skupnog odobrenja.....	17
2.3.	Dokumentacija podsustava e-Ovlaštenja	17
3.	Organizacijski model podsustava – subjekti i uloge	18
3.1.	Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	18
3.2.	Financijska agencija.....	19
3.3.	Pružatelj e-usluge.....	20
3.3.1.	Postupak integracije e-usluge	20
3.3.2.	Prava i odgovornosti	21
3.3.3.	Tehnička integracija e-usluge u e-Ovlaštenja	23
3.4.	Pružatelji atributa	24
3.5.	Korisnik Aplikacije e-Ovlaštenja	25
4.	Osnove rada podsustava.....	27
4.1.	Osnove rada e-Ovlaštenja	27
4.2.	Podrška Korisnicima putem uloge Referenta.....	29
4.3.	Poruke u sustavu e-Poslovanje.....	30
4.4.	Aplikacijski i poslužiteljski certifikati	31
4.5.	Postupanje s podacima	31
4.6.	Produkcijska i testna okolina	32
4.7.	Preneseni podaci o ovlaštenjima iz vanjskih sustava	32
4.8.	Sigurnost informacijskih sustava	33
5.	Razina kvalitete usluga (SLA)	33
5.1.	Prekid rada	34
5.2.	Standardni SLA uvjeti	34
5.3.	Informacijska i komunikacijska infrastruktura Fine.....	36
6.	Rječnik pojmova	36

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

1. Uvod

Dana 07.06.2018. na 100. sjednici Vlade RH donesena je Odluka o pokretanju projekta e-Poslovanje (NN 53/2018, dalje: Odluka o e-Poslovanju). Sustav e-Poslovanje vlasnicima vjerodajnica uključenim u NIAS omogućava pristup javnim informacijama i informacijama o javnim uslugama za poslovne subjekte na jednom mjestu, siguran pristup podacima poslovnih subjekata i elektroničku komunikaciju poslovnih subjekata i javnog sektora.

Odlukom o e-Poslovanju, Sustav e-Poslovanje je definiran kao dio državnog informacijskog sustava kojeg čine: Portal s javnim informacijama i elektroničkim uslugama za poslovne subjekte (Gov.hr), Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav s funkcionalnostima za poslovne subjekte (NIASeP) i sustav Poslovnog korisničkog pretinca (PKP).

Podsustav e-Ovlaštenja, kao sastavni dio Sustava e-Poslovanje je tehničko-tehnološko rješenje koji omogućava upravljanje autorizacijskim podacima, odnosno dohvat podataka o zakonskim zastupnicima poslovnih subjekata, generiranje i upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup poslovnim e-uslugama od strane zakonskih zastupnika i drugih Opunomoćenika poslovnih subjekata. Temeljem Odluke o e-Poslovanju, Financijska agencija je s Ministarstvom uprave i Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o. u listopadu 2018. godine sklopila Sporazum o partnerstvu u provedbi projekta „e-Poslovanje“ – dalje u tekstu: Sporazum u kojem je, pored ostaloga, ugovorena obveza izrade i donošenja *Protokola rada e-Ovlaštenja*, kao jedne od isporuka za aktivnost izrade poslovnih i tehničkih zahtjeva za povezivanje Pružatelja e-usluga na Sustav e-Poslovanje.

Stupanjem na snagu Zakona o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave („Narodne novine“, broj 85/20) poslovi iz nadležnosti Ministarstva uprave kao tijela državne uprave nadležnog za poslove e-Hrvatske prelaze u nadležnost Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva.

Podsustav e-Ovlaštenja sastoji se od Aplikacije e-Ovlaštenja, Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja i od podataka koji su za potrebe rada Podsustava evidentirani u samom sustavu.

Uspostavom Aplikacije e-Ovlaštenja, Korisnicima je omogućeno generiranje i upravljanje e-Punomoćima za pristup na e-usluge preko web sučelja. Aplikacija e-Ovlaštenja je integrirana na NIAS.

Temeljna uloga Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja je da na osnovi autentificiranih atributa (npr. jedinstveni identifikator Korisnika/Poslovnog subjekta, DN certifikata, i dr.) dostavlja Navigacijskoj traci sustava e-Građani/e-Poslovanje (dalje u tekstu Navigacijska traka) i posredno Pružatelju e-usluga, skup poslovnih subjekata a za koje autentificirani Korisnik ima ovlaštenje da u njihovo ime pristupa i koristi e-uslugu dostupnu unutar Sustava e-Poslovanje.

U sklopu uspostave Podsustava e-Ovlaštenja, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva i Financijska agencija su izradili odgovarajuću poslovno-tehničku dokumentaciju, potrebnu za lakše uključivanje Pružatelja e-usluga u Podsustav e-Ovlaštenja, a koja, između

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

ostalog, obuhvaća ovaj *Protokol rada e-Ovlaštenja*.

Financijska agencija je temeljem Sporazuma i njegovog priloga uspostavila Podsustav e-Ovlaštenja koji obuhvaća:

- Informacijsko tehnološki podsustav za dohvat podataka o zakonskim zastupnicima poslovnih subjekata, generiranje i upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup e-uslugama integriranim na e-Ovlaštenja od strane zakonskih zastupnika i drugih Opunomoćenika poslovnih subjekata;
- Podatke koji se generiraju u tom podsustavu;
- Poslovno-tehnološku podršku podsustavu.

E-ovlaštenja koja se koriste unutar sustava e-Poslovanje, svoju ulogu ovim Protokolom proširuju i na Sustav e-Građani. Unutar Sustava e-Građani, e-Ovlaštenja omogućuju dohvat podataka o malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika koje Korisnik zakonski zastupa prema evidenciji Pružatelja atributa (Funkcionalnost roditelj-dijete) onim e-uslugama koje su prilikom integracije zatražile ove podatke.

Protokolom rada e-Ovlaštenja osobito se definiraju uloge različitih dionika, pravila njihovog uključivanja, način rada i korištenja modula za dohvat podataka o zakonskim zastupnicima subjekata, te upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup e-uslugama integriranim na e-Ovlaštenja.

2. Osnovni koncept e-Ovlaštenja

E-Ovlaštenja su cjelovito tehničko-tehnološko rješenje, namijenjena za autorizaciju Korisnika u pristupu elektroničkim javnim uslugama u umreženoj upravi. Pri tome, e-Ovlaštenja su razvila dva odvojena modula:

- Modul e-Zastupanja - namijenjen za dohvat podataka o zakonskim zastupnicima (zakonska ovlaštenja). U sklopu e-Poslovanja, modul dohvaća podatke o osobama ovlaštenim za zastupanje po zakonu od Pružatelja atributa i baze e-Ovlaštenja, te omogućava identifikaciju zakonskih ovlaštenih osoba poslovnih subjekata. U sklopu e-Građana, modul dohvaća podatke o malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika koje Korisnik zakonski zastupa prema evidenciji Pružatelja atributa (Funkcionalnost roditelj-dijete). Uspostavom modula e-Zastupanja dohvaćaju se relevantni i dostupni podaci iz evidencija Pružatelja atributa integriranih na e-Ovlaštenja. Za potrebe e-Poslovanja, zbog nepotpunosti podataka o ovlaštenim osobama u evidenciji Pružatelja atributa (izvor podataka o poslovnim subjektima) dohvaćaju se i podaci iz Podsustava e-Ovlaštenja, a koji su ručno uneseni temeljem vjerodostojne dokumentacije koju je dostavio Korisnik u Registracijskim uredima Fine (dalje u tekstu: Podaci e-Ovlaštenja). Podaci o zakonskim ovlaštenjima održavaju se u evidencijama Pružatelja atributa, a dohvaćaju se u trenutku pristupa Korisnika na e-uslugu;
- Modul e-Punomoći - namijenjen za upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

poslovnim e-uslugama na nacionalnoj razini (dodijeljena ovlaštenja) kroz Aplikaciju e-Ovlaštenja. Dane e-Punomoći za pristup na e-usluge spremaju se unutar e-Ovlaštenja. E-usluga prilikom integracije na sustav e-Poslovanja definira način odobrenja u e-Ovlaštenjima koji može biti ili digitalni potpis ili potvrda. U slučaju digitalnog potpisa, svaka dodjela e-Punomoći potvrđuje se digitalnim potpisom na Dokumentu e-Punomoći pomoću naprednog kvalificiranog potpisa od strane osobe koja daje e-Punomoć (Opunomoćitelja) i osobe koja prima e-Punomoć (Opunomoćenika) uz korištenje vremenskog žiga. U slučaju potvrde dovoljna je samo potvrda od strane osobe koja daje e-Punomoć (Opunomoćitelja), a opcionalno e-usluga prilikom integracije može definirati da je Dokument ovlaštenja potrebno potvrditi i osoba koja prima e-Punomoć (Opunomoćenik). Podaci o e-Punomoći za pristup na e-usluge održavaju se unutar e-Ovlaštenja, a dohvaćaju se u trenutku pristupa Korisnika na e-uslugu.

Unutar e-Ovlaštenja je omogućena podrška Referenta za one Korisnike koji nisu u mogućnosti isto odraditi samostalno, kao i u slučajevima nemogućnosti automatizacije dohvata potrebnih atributa zbog tehničkih i/ili poslovnih zapreka na strani evidencija Pružatelja atributa.

2.1. Funkcija e-Ovlaštenja

Funkcija e-Ovlaštenja u okviru Sustava e-Poslovanja je:

- Kreiranje Podataka e-ovlaštenja odnosno stvaranje baze podataka o ovlaštenim osobama koje se nisu našli u evidencijama Pružatelja atributa temeljem vjerodostojne dokumentacije i baze podataka o e-Punomoćima o pravima pristupa na e-usluge integrirane unutar Podsustava e-ovlaštenja;
- Dostava podataka Navigacijskoj traci – lista poslovnih subjekata u čije ime Korisnik može djelovati (iz modula e-Zastupanja i/ili e-Punomoći ovisno o traženom prilikom integracije e-usluge);
- Dostava podataka Pružatelju usluge – dodatni autorizacijski podaci za odabrani poslovni subjekt u čije ime Korisnik želi djelovati (iz e-Zastupanja i/ili e-Punomoći ovisno o traženom prilikom integracije e-usluge).

U okviru Sustava e-Građani, samo za e-usluge koje su prilikom integracije zatražile skup podataka o zakonskim zastupanjima Korisnika, dostavljaju se podaci:

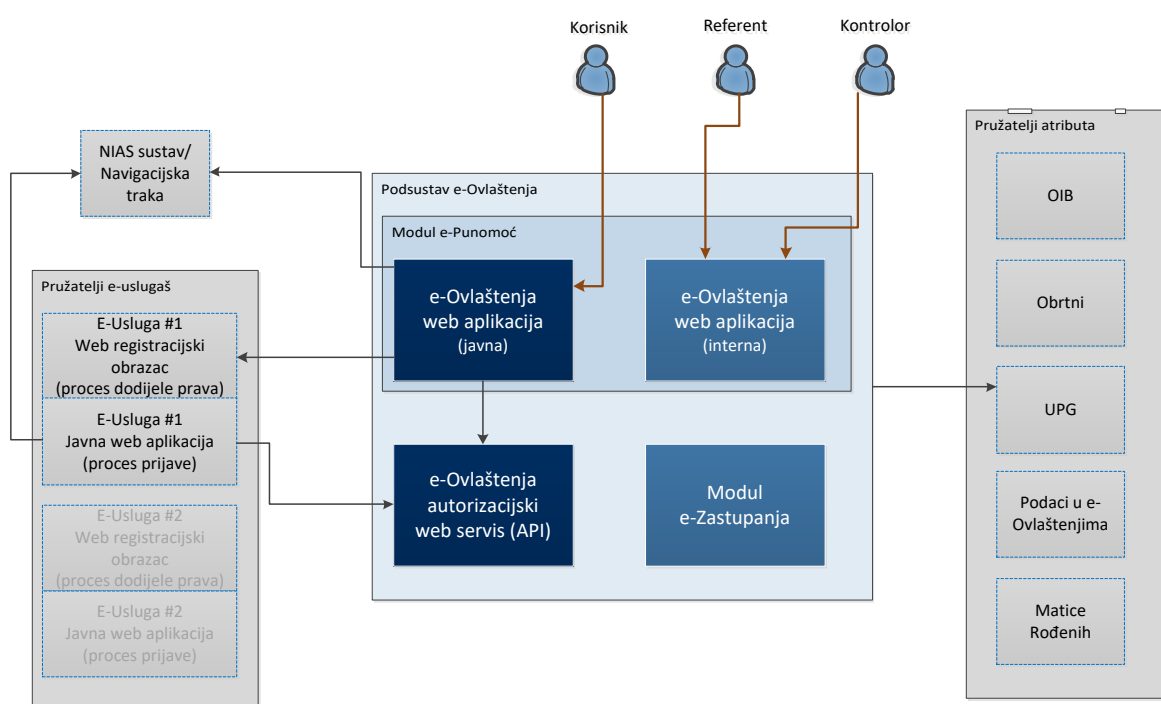
- Navigacijskoj traci - lista subjekata (malodobne djece) u čije ime Korisnik može djelovati
- Pružatelju e-usluge - dodatni autorizacijski podaci za odabrani subjekt (malodobno

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

dijete) u čije ime Korisnik želi djelovati (iz e-Zastupanja).

Kod odabira e-usluga koje su integrirane i na e-Poslovanje i na e-Građane Navigacijskoj traci i Pružatelju e-usluge dostavljaju se cijeli set podataka za subjekte u čije ime Korisnik može djelovati u okviru Sustava e-Građani i e-Poslovanje.

2.2. Čimbenici u postupku autorizacije



Podsustav e-Ovlaštenja sastoji se od:

- Aplikacije e-Ovlaštenja;
- Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja,
- Podataka e-Ovlaštenja.

Podsustav e-Ovlaštenja funkcionalno razlikuje nekoliko čimbenika koje međusobno povezuje sa svrhom upravljanja autorizacijskim podacima:

- NIAS;
- Navigacijska traka;
- Pružatelji atributa;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Pružatelji e-usluga;
- Korisnici;
- Referenti;
- Kontrolori skupnog odobrenja.

Unutar Sustava e-Poslovanje, Podsustav e-Ovlaštenja Korisnicima daje mogućnost samostalnog rada i dodjele e-Punomoći za pristup na e-usluge preko web sučelja Aplikacije e-Ovlaštenja. Preduvjet za samostalno korištenje e-Ovlaštenja je da Korisnik putem NIAS-a obavi postupak autentifikacije te da na Navigacijskoj traci odabere poslovni subjekt u čije ime želi djelovati (*opisano Protokolom rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje*). Za navedeno Korisnik treba posjedovati valjanu vjerodajnicu te se njegov utvrđeni identitet kao zakonski ovlaštene osobe treba pronaći kod Pružatelja atributa ili u Podacima e-Ovlaštenja.

Autorizacijski web servis e-Ovlaštenja dohvaća podatke iz modula e-Zastupanja i e-Punomoći Navigacijskoj traci i e-uslugama.

Aplikacija e-Ovlaštenja nema izravnu komunikaciju s Izdavateljima vjerodajnice, već preko NIAS-a i Navigacijske trake dobiva potreban skup atributa za uspješnu autentifikaciju Korisnika.

Ako Korisnik nije u mogućnosti odraditi samostalno postupak dodjele e-Punomoći za pristup na e-usluge kroz Aplikaciju e-Ovlaštenja, to će mu biti omogućeno u registracijskim uredima Fine. Postupak u ime Korisnika obavlja ovlaštenu djelatnik Fine Referent, te se u ime Korisnika i po njegovom zahtjevu na temelju potrebne dokumentacije obavljaju sve potrebne aktivnosti kojima se daje e-Punomoć za pristup na e-uslugu integriranu u Podsustav e-Ovlaštenja. Osim uloge posrednika u postupku davanja/primanja e-Punomoći, Referent ima i ulogu u postupku stvaranja baze ovlaštenih osoba u Podsustavu e-Ovlaštenja.

Pružatelji atributa, osim uloge u postupku autentifikacije, Podsustavu e-Ovlaštenja pružaju dio informacija o poslovnim subjektima sukladno dogovorenim pravilima, koje služe za dohvat podataka o zakonskim zastupnicima poslovnog subjekta. Pružatelji atributa imaju veliku ulogu u kontrolama u postupku upravljanja sa e-Punomoći za pristup na e-usluge te kod održavanja podataka zbog pozadinskih obrada. Unutar Sustava e-Građani, Pružatelji atributa imaju ulogu pri dohvat podataka o malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika kojima je zakonski zastupnik (Funkcionalnost roditelj-dijete).

Zbog nemogućnosti dohvata svih potrebnih podataka od Pružatelja atributa koji jednoznačno definiraju zakonska prava, u slučajevima kada poslovni subjekt zastupaju dvije ili više ovlaštenih osoba, u e-Ovlaštenjima rade se kontrole kod potpisivanja/potvrde e-Punomoći za pristup na e-usluge potrebna je uloga Kontrolora skupnog odobrenja (djelatnik Fine).

Kod integracija e-usluga na e-Ovlaštenja, svaki Pružatelj e-usluga dostaviti će skup podataka potrebnih za uspješnu integraciju. Za potrebe dohvata podatka iz modula e-Punomoći, svaka e-usluga će definirati vlastiti Web registracijski obrazac za dodjelu prava Korisnicima na e-uslugu (dalje u tekstu: Web registracijski obrazac) - e-Punomoć za pristup na poslovnu e-uslugu, s definiranim Rolama. Temeljem definiranih Rola, Korisnici mogu koristiti e-usluge.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Navigacijska traka je zajednička komponenta Središnjeg državnog portala (Gov.hr) koja se treba implementirati unutar e-usluge. Unutar Aplikacije e-Ovlaštenja, Navigacijska traka sadrži osnovne informacije o Korisniku koji je prijavljen na e-Ovlaštenja te za koji poslovni subjekt Korisnik ima pravo djelovati. Funkcionalnost Navigacijske trake opisana je kroz *Protokol rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje*.

2.2.1. NIAS

Korisnici se na Aplikaciju e-Ovlaštenja prijavljuju putem NIAS-a (osobnom ili poslovnom vjerodajnicom najviše razine sigurnosti kojom Korisnik dokazuje svoj identitet) i odabirom poslovnog subjekta na Navigacijskoj traci u čije ime Korisnik želi djelovati.

Prilikom integracije na sustav e-Poslovanja, e-Ovlaštenja zatražila su dohvat podataka iz modula e-Zastupanja. Zato, nakon odabira poslovnog subjekta u čije ime Korisnik želi djelovati na Navigacijskoj traci, e-Ovlaštenja dodatno provjeravaju i dohvaćaju dodatne autorizacijske podatke iz modula e-Zastupanja.

Pristup na Aplikaciju e-Ovlaštenja omogućen je svim Korisnicima bez obzira radi li se o ovlaštenim osobama poslovnih subjekata, ali korištenje određenih funkcionalnosti unutar same e-usluge ovisi o tome.

Sam postupak prijave i skup podataka koji NIAS prosljeđuje e-Ovlaštenjima opisan je u *Protokolu rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje*.

2.2.2. Pružatelji atributa

Pružatelji atributa su:

- Evidencija o osobnim identifikacijskim brojevima koju, u skladu s odredbama Zakona o osobnom identifikacijskom broju („Narodne novine“, broj: 60/08), vodi Ministarstvo financija - Porezna uprava, a sadržava podatke o pravnim osobama i fizičkim osobama – građanima koje su u tu evidenciju dostavila nadležna javnopravna tijela;
- Obrtni registar koji u skladu sa Zakonom o obrtu („Narodne novine“ 143/13, 127/19 i 41/20) i Pravilnikom o obliku i načinu vođenja Obrtnog registra („Narodne novine“, broj: 58/09) vodi nadležno registarsko tijelo;
- Upisnik poljoprivrednika koji u skladu sa Zakonom o poljoprivredi („Narodne novine“, broj: 118/18 i i 42/20) i Pravilnikom o upisu poljoprivrednika („Narodne novine“, broj: 62/19) vodi Agencija za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju;
- Podaci e-Ovlaštenja, podatkovni dio e-Ovlaštenja u koji su podaci uneseni pri

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

korištenju e-Ovlaštenja posredstvom Referenta, odnosno koji su za potrebe rada Podsustava e-Ovlaštenja evidentirani u samom sustavu;

- Matica rođenih koju u skladu sa Zakonom o državnim maticama („Narodne novine“, broj: 96/93, 76/13 i 98/19) vodi Ministarstvo pravosuđa i uprave.

Pružatelji atributa mogu biti i druge službene evidencije, upisnici odnosno registri koji se s NIAS-om povezuju na način utvrđen *Protokolom rada NIAS za e-Građane i e-Poslovanje*.

Za potrebe Sustava e-Poslovanja, e-Ovlaštenja dohvaćaju podatke iz Evidencije o osobnim identifikacijskim brojevima koju vodi Porezna uprava (dalje: OIB sustav) kao Temeljnim pružateljem atributa, Obrtnog registra, Upisnika poljoprivrednika i iz podatkovnog dijela e-Ovlaštenja.

U OIB sustavu nalaze se podaci o fizičkim i pravnim osobama.

Za potrebe e-Ovlaštenja iz OIB sustava se temeljem OIB-a fizičke osobe dohvaćaju podaci o fizičkoj osobi koja djeluje unutar poslovnog subjekta:

- OIB fizičke osobe;
- Ime fizičke osobe;
- Prezime fizičke osobe;
- Status OIB-a fizičke osobe.

a temeljem OIB-a pravne osobe (PSID – identifikator poslovnog subjekta kod izdavatelja vjerodajnice) dohvaćaju se i podaci o pravnim osobama:

- OIB pravne osobe;
- Dugi naziv;
- Status OIB-a poslovnog subjekta;
- Podaci o osobama ovlaštenim za zastupanje:
 - OIB ovlaštene osobe;
 - Ime ovlaštene osobe;
 - Prezime ovlaštene osobe;
 - Funkcije ovlaštenih osoba u poslovnom subjektu;
 - Status OIB-a ovlaštene osobe.

Prilikom dohvaćanja podataka o fizičkim i pravnim osobama, u OIB sustavu kontroliraju postojanje i status OIB-a.

E-Ovlaštenja dohvaćaju i podatke od drugih Pružatelja atributa - Obrtnog registar, Upisnika poljoprivrednika i e-Ovlaštenja.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/ FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Za potrebe e-Ovlaštenja iz evidencija drugih Pružatelja atributa se temeljem OIB-a poslovnog subjekta s vjerodajnice i identifikatora poslovnog subjekta kod izdavatelja vjerodajnice (PSID) dohvaćaju i podaci o poslovnim subjektima:

- Dugi naziv;
- Status OIB-a poslovnog subjekta;
- Podaci o osobama ovlaštenim za zastupanje:
 - OIB ovlaštene osobe.
 - Funkcije ovlaštenih osoba u poslovnom subjektu.

Podaci o osobama ovlaštenim za zastupanje dodatno se provjeravaju u OIB sustavu te se od tamo preuzima:

- Ime ovlaštene osobe;
- Prezime ovlaštene osobe;
- Status OIB-a ovlaštene osobe.

U situacijama kada se podaci o poslovnom subjektu ne nalaze kod Pružatelja atributa, Korisnik treba uz podršku Referenta regulirati podatke o poslovnom subjektu i vezama s ovlaštenom osobom, unutar Podsustava e-Ovlaštenja temeljem odgovarajuće dokumentacije (Podaci e-Ovlaštenja).

Nakon provjere kod Pružatelja atributa poslovnim subjektima kreira se Jedinostveni identifikator poslovnog subjekta (dalje u tekstu: JIPS) sukladno postupku opisanom u dokumentu *Protokol rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje*.

Za potrebe Sustava e-Građani, e-Ovlaštenja dohvaćaju podatke iz Matica rođenih. Iz Matica rođenih se temeljem OIB-a fizičke osobe (dohvaćaju podaci o malodobnoj djeci autenticiranog Korisnika. Pružatelj atributa nadležan je za valjanu interpretaciju podataka iz svojih evidencija. NIAS prilikom dohvata podataka od Pružatelja atributa ne radi nikakve kontrole i daljnje obrade. Od Pružatelja atributa dohvaćaju se podaci:

- OIB djeteta;
- Ime djeteta;
- Prezime djeteta;
- Datum rođenja djeteta.

2.2.3. Pružatelji e-usluga

Način na koji Pružatelji e-usluga definiraju minimalnu razinu sigurnosti vjerodajnice kojoj se

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

dopušta pristup pojedinoj e-usluzi te definiraju uvjete pristupa u Sustav e-Građani i e-Poslovanje, opisan je u *Protokolu rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje*.

Pružatelji e-usluga će prilikom integracije e-usluge na Sustav e-Građani i e-Poslovanje, definirati potreban skup atributa koje e-usluga zahtjeva prilikom postupka prijave Korisnika.

Pružatelji e-usluga prilikom integracije na Sustav e-Poslovanje mogu tražiti sljedeće kombinacije skupova atributa:

- Samo autentifikacijski podaci - ako e-usluga zahtjeva samo skup autentifikacijskih podataka, e-usluga će se integrirati samo na NIAS;
- Autentifikacijski i autorizacijski podaci - ako e-usluga osim autentifikacijskih podataka zahtjeva i autorizacijske podatke, osim na NIAS e-usluga se treba integrirati i na e-Ovlaštenja (Autorizacijski web servis e-Ovlaštenja). Za potrebe integracije na e-Ovlaštenja, e-usluga treba definirati skup autorizacijskih podataka:
 - Podaci iz modula e-Zastupanje: ako e-usluga definira da želi skup podataka o zastupanju, prilikom odabira Korisnika u čije ime želi djelovati, e-usluga će dobiti podatke o odabranom poslovnom subjektu za koje je Korisnik zakonski ovlaštena osoba;
 - Podaci iz modula e-Punomoći: ako e-usluga definira da želi skup podataka o pravima pristupa iz e-Punomoći, prilikom odabira Korisnika u čije ime želi djelovati, e-usluga će dobiti podatke o svim e-Punomoćima za pristup na tu e-uslugu s uključenim Rolama koje Korisnik ima za odabrani poslovni subjekt;
 - Podaci iz modula e-Zastupanje i e-Punomoći: ako e-usluga definira da želi skup podataka o zastupanju i pravima pristupa iz e-Punomoći, prilikom odabira Korisnika u čije ime želi djelovati, e-usluga će dobiti podatke o odabranom poslovnom subjektu za koje je Korisnik zakonski ovlaštena osoba i o svim e-Punomoćima za pristup na tu e-uslugu s uključenim Rolama koje Korisnik ima za odabrani poslovni subjekt.

Pružatelj e-usluge čija će e-usluga tražiti autorizacijske podatke o Korisniku koji se odnose na podatke o pravima pristupa na tu uslugu, kreira Web registracijski obrazac – e-Punomoć za pristup na e-uslugu. Web registacijski obrazac je forma na kojoj su definirana prava rada na e-usluzi s odgovarajućim Rolama koje Korisnik može imati na toj e-usluzi (načelo key-value).

Pružatelji e-usluga prilikom integracije na Sustav e-Građani mogu tražiti autorizacijske podatke o malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika. Ako e-usluga osim autentifikacijskih podataka zahtjeva i autorizacijske podatke, osim na NIAS e-usluga se treba integrirati i na e-Ovlaštenja te dohvaćati podatke iz modula e-Zastupanja putem Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja. Ako e-usluga obilježi da želi skup podataka o zastupanju, prilikom odabira Korisnika u čije ime želi djelovati, e-usluga će dobiti podatke o odabranom subjektu - malodobnom djetetu za koje je Korisnik zakonski ovlaštena osoba.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

2.2.4. Navigacijska traka Aplikacije e-Ovlaštenja

Navigacijska traka je zajednički dio Središnjeg državnog portala (Gov.hr), a koji se treba implementirati unutar svake e-usluge korištenjem datoteka koje definiraju izgled i funkcionalnost.

Integracija Navigacijske trake i funkcionalnosti koje Navigacijska traka pruža Aplikaciji e-Ovlaštenja opisana je *Protokolom rada NIAS za e-Građane i e-Poslovanje*.

Korisnik Aplikacije e-Ovlaštenja će na Navigacijskoj traci odabrati poslovni subjekt u čije ime želi djelovati, te će se ti podaci proslijediti samoj usluzi, koja treba dodatno provjeriti i dohvatiti dodatne autorizacijske podatke putem Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja.

Usluga e-Ovlaštenja je prilikom integracije na e-Poslovanje zatražila dohvat podataka o ovlaštenim osobama poslovnog subjekta iz modula e-Zastupanja. Stoga, Podsustav e-Ovlaštenja dohvaća potrebne autorizacijske podatke i prosljeđuje ih Aplikaciji e-Ovlaštenja. Aplikacija e-Ovlaštenja dozvoljava pristup na e-uslugu svim Korisnicima bez obzira radi li se o ovlaštenim osobama odabranog poslovnog subjekta, ali o istome ovisi korištenje brojnih funkcionalnosti unutar same e-usluge (kontole prilikom davanja ovlaštenja).

2.2.5. Korisnici Aplikacije e-Ovlaštenja

Korisnici Aplikacije e-Ovlaštenja su osobe koje djeluju u ime poslovnog subjekta, a koje samostalno koriste e-Ovlaštenja preko web dijela Aplikacije e-Ovlaštenja ili koje koriste e-Ovlaštenja uz podršku Referenta.

2.2.5.1. Samostalno upravljanje autorizacijskim podacima

Kada Korisnik samostalno koristi Aplikaciju, na e-Ovlaštenja prijavljuje se putem NIAS-a i odabira poslovnog subjekta na Navigacijskoj traci.

Prilikom prve prijave u Aplikaciju e-Ovlaštenja:

- Sustav kontrolira postojanje korisničkog pretinca (dalje u tekstu: KP) na koji će Korisnik dobivati poruke iz Aplikacije e-Ovlaštenja. Korisniku koji nema otvoreni KP, nudi se otvaranje istoga. Postojanje KP-a je preduvjet za korištenje e-Ovlaštenja;
- Korisnik prihvaća Uvjete korištenja e-Ovlaštenja (dalje u tekstu Uvjeti korištenja);
- Opcionalno, Korisnik može dati suglasnost da se njegovi osobni podaci prosljeđuju e-uslugama integriranim u e-Poslovanje u svrhu autorizacije (podaci iz modula e-Punomoći). Ako Korisnik nije dao suglasnost za prosljeđivanjem osobnih podataka, njegove mogućnosti rada na e-Ovlaštenju biti će ograničene. Korisnik koji samostalno koristi e-Ovlaštenja može naknadno ažurirati suglasnost za prosljeđivanje osobnih podataka izvan e-Ovlaštenja;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Nakon prihvaćanja Uvjeta korištenja, kreira se profil Korisnika.

2.2.5.2. Upravljanje autorizacijskim podacima putem Referenta

Korisnik koji koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja uz podršku Referenta obavezno treba:

- Popuniti *Pristupnicu za e-Ovlaštenja* u kojima dobrovoljno daje suglasnost da Referent djeluje u ime Korisnika u Podsustavu e-Ovlaštenja na navedenim poslovima te prihvaća Uvjete korištenja i na kojemu je iskazana suglasnost Korisnika da se njegovi osobni podaci prosleđuju izvan e-Ovlaštenja, e-uslugama integriranim u e-Poslovanje u svrhu autorizacije (podaci iz modula e-Punomoći);
- Nakon prihvaćanja Uvjeta korištenja, kreira se profil Korisnika.

2.2.5.3. Pravo korištenja Aplikacije e-Ovlaštenja

Pravo korištenja Aplikacije e-Ovlaštenja imaju svi autentificirani Korisnici unutar nekog poslovnog subjekta koji su se prijavili putem Navigacijske trake.

Prava za davanje e-Punomoći za pristup na e-usluge imaju samo Korisnici koji su ovlaštene osobe za zastupanje poslovnog subjekta i Korisnici koji su putem e-Punomoći primili prava za administraciju u Aplikaciji e-Ovlaštenja (dodijeljeno pravo).

Podatke o ovlaštenim osobama dohvaća modul e-Zastupanja. Korisnik koji je ovlaštena osoba za zastupanje definiran je u:

- Evidenciji Pružatelja atributa ili
- Bazi ovlaštenih osoba u e-Ovlaštenjima kojeg održava Referent.

Podatke o osobama koji imaju e-Punomoć za pristup e-Ovlaštenjima dohvaća modul e-Punomoći. Korisnik koji je putem e-Punomoći primio prava za administraciju u Aplikaciji e-Ovlaštenja definirani su u:

- Aplikaciji e-Ovlaštenja.

Prava za administraciju u Aplikaciji e-Ovlaštenja može se „spustiti“ do tri razine Korisnika u istom ili različitom poslovnom subjektu (1. Ovlaštena osoba poslovnog subjekta, 2. Razina Korisnika koja ima pravo prenošenja administracijskih prava, 3. Razina Korisnika).

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

2.2.5.4. Uloge u postupku zastupanja

Osoba unutar poslovnog subjekta koja daje e-Punomoć za pristup na e-usluge nalazi se u ulozi Opunomoćitelja (zakonski ovlaštena osoba ili dodijeljeno pravo).

Opunomoćitelj ima mogućnost:

- Davanja e-Punomoći za pristup na e-usluge;
- Pregleda „Danih e-Punomoći“ i upravljanje danim pravima pristupa na e-usluge za poslovni subjekt: iniciranje potpisa/potvrde od strane Opunomoćitelja, poništavanje, opoziv/ukidanje, kreiranje novog iz postojećeg, uređivanje liste potpisnika.

Osoba unutar poslovnog subjekta koja prima Punomoć za pristup na e-usluge nalazi se u ulozi Opunomoćenika.

Opunomoćenik ima mogućnost:

- Pregleda „Primljenih e-Punomoći“ i upravljanje primljenim pravima pristupa na e-usluge na ime Korisnika: iniciranje potpisa/potvrde od strane Opunomoćenika, poništavanje, opoziv/ukidanje.

2.2.6. Referent

Referent je osoba zaposlena u Fini koja ima dvije uloge:

- Održavanje podataka o ovlaštenim osobama poslovnog subjekta;

Zbog nepotpunih podataka o ovlaštenim osobama poslovnih subjekata kod Pružatelja atributa, Referent temeljem dokumentacije koju dostavlja Korisnik, u e-Ovlaštenjima stvara i održava podatke u bazi ovlaštenih osoba (Podaci e-Ovlaštenja). Referent unosi podatke o ovlaštenim osobama, njihovim funkcijama te stvara vezu prema poslovnom subjektu. Dokumentaciju koja je temelj za održavanje podataka, Referent skenira i veže uz poslovni subjekt. Podaci o ovlaštenim osobama u bazi e-Ovlaštenja ažuriraju se na dva načina:

- Dio podataka koji se naknadno dohvati iz evidencije Pružatelja atributa, podsustav sam ažurira;
- Za ažuriranje drugog dijela podatka koji se ne nalazi u evidenciji Pružatelja atributa, odgovoran je Korisnik.
- Upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup na e-usluge u ime Korisnika;
Referent je posrednik koji djeluju u ime Korisnika. Referent temeljem pisane suglasnosti Korisnika upravlja dokumentima e-Punomoći za pristup na e-usluge, odnosno daje e-Punomoć, prima e-Punomoć, poništava/ukida/opoziva e-Punomoć, kreira novu e-Punomoć iz postojeće, pregledava e-Punomoći itd. Dokumentaciju koja

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

je temelj za upravljanje dokumentima e-Punomoći za pristup na e-usluge, Referent skenira i veže uz e-Punomoć.

2.2.7. Kontrolor skupnog odobrenja

Kontrolor skupnog odobrenja je osoba zaposlena u Fini koja provjerava skupne potpise/potvrde na Dokumentima e-Punomoći za pristup na e-usluge onih poslovnih subjekata kojeg zastupaju dvije ili više osoba ovlaštenih za zastupanje. Kontrolor skupnog odobrenja na osnovi podataka iz temeljnog registra i dokumentacije koju je digitalno pohranio Referenti te vezao uz poslovni subjekt, provjerava jesu li se na dokument e-Punomoći potpisali/potvrdili svi potrebni potpisnici. Ako su dokument e-Punomoći potpisali/potvrdili svi potrebni potpisnici, Kontrolor skupnog odobrenja odobrava skupni potpis/potvrdu. Ako dokument e-Punomoći nisu potpisali/potvrdili svi potrebni potpisnici, Kontrolor skupnog odobrenja ne odobrava skupni potpis/potvrdu te se dokument e-Punomoći vraća na uređivanje i ponovno potpisivanje/potvrdu potpisnicima poslovnog subjekta.

2.3. Dokumentacija podsustava e-Ovlaštenja

U sklopu pripreme ove sastavnice Sustava e-Građani i e-Poslovanje, SDURDD i Fina su izradili odgovarajuću poslovno-tehničku dokumentaciju, namijenjenu za pripremu i uključivanje svih državnih tijela i institucija kao aktivnih dionika u čitav podsustav, koju čine sljedeći dokumenti:

- *Protokol rada e-Ovlaštenja;*
- *Protokol rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje;*
- *Tehnička specifikacija za dohvat autorizacijskih podataka;*
- *Tehnička specifikacija za upravljanje pristupnim pravima i kontrolu policy-based;*
- *Tehnička specifikacija za integraciju web registracijskog obrasca za dodjelu prava korisnicima na e-uslugu u e-Ovlaštenja;*
- *Tehnička specifikacija za dohvat relacija OIB i JIPS na temelju e-Zastupanja;*
- *Tehnička specifikacija za prosjeđivanje autorizacijskih podataka Navigacijskoj traci.*

Pored navedene, pripremljena je i odgovarajuća dokumentacija za operativnu provedbu i funkcioniranje podsustava, koju čine sljedeći dokumenti:

- *Obrazac za prijavu e-usluge u sustav e-Poslovanje (dalje u tekstu: Obrazac);*
- *Obrazac za prijavu e-usluge u sustav e-Građani (dalje: Obrazac);*

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- *Nalog za integraciju IT sustava u NIAS te potvrda o njegovoj produkcijskoj spremnosti (dalje u tekstu: Nalog).*

Veći dio dokumentacije, kao i ostale informacije o Sustavu e-Građani i e-Poslovanje, javno su objavljene na internetskim stranicama Vlade Republike Hrvatske u okviru platforme e-Građani i e-Poslovanje.

3. Organizacijski model podsustava – subjekti i uloge

U organizacijskom smislu upravljanja e-Ovlaštenjima, ključni su sljedeći subjekti sa svojim ulogama:

- Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (upravitelj e-Ovlaštenja);
- Financijska agencija (operativno vođenje e-Ovlaštenja);
- Pružatelji e-usluga;
- Pružatelji atributa;
- Korisnici.

3.1. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Temeljem Odluke o e-Poslovanju, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (dalje u tekstu: SDURDD) je zadužen za pripremu dokumenata za pokretanje te upravljanje Sustavom e-Građani i e-Poslovanje. SDURDD sudjeluje i u upravljanju Podsustavom e-Ovlaštenja sukladno Odluci o e-Poslovanju, Ugovoru o dodjeli bespovratnih sredstava, Sporazumu, ovom Protokolu, Zakonu o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Uredbi o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu, Zakonu o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ te drugim aktima koji su doneseni u okviru Sustava e-Poslovanje. U upravljanju e-Ovlaštenjima, SDURDD:

- Donosi poslovno-tehničku dokumentaciju vezanu uz rad Podsustava e-Ovlaštenja;
- Donosi upravljačke i operativne odluke u suradnji s Financijskom agencijom koje se tiču rada e-Ovlaštenja;
- Upoznaje potencijalnog Pružatelja e-usluge s dokumentom *Protokol rada e-Ovlaštenja* te odgovarajućim provedbenim aktima;
- Koordinira u suradnji s Financijskom agencijom uključivanje i održavanje komunikacijske veze s Pružateljima atributa u e-Poslovanje te regulira pravni okvir u vezi s tim;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Inicira postupak uključivanja e-usluge slanjem *Obrasca* u svrhu prijave e-usluge;
- Utvrđuje, zajedno s Finom način i dinamiku po kojoj će se e-usluge uključivati u e-Ovlaštenja;
- Potpisuje, zajedno s Finom, testove prihvaćenja nakon provedenih testiranja e-usluga;
- Donosi odluku o privremenoj suspenziji e-usluge i/ili autentifikacijskog poslužitelja na strani e-Ovlaštenja kao i odluku o njihovom ponovnom uključanju u rad kada budu otklonjeni razlozi suspenzije;
- Kao voditelj obrade osobnih podataka, sukladno Ugovoru daje pisane upute Fini u vezi s obradom osobnih podataka;
- Kao voditelj obrade osobnih podataka svakom ispitaniku osigurava neposredno ostvarivanje prava koja ispitanik ima prema propisima iz područja zaštite osobnih podataka;
- Kao voditelj obrade osobnih podataka, u slučaju povrede osobnih podataka, informira ispitanike čiji su podaci povrijeđeni te nadležna tijela nadzora o počinjenoj povredi sukladno propisima iz područja zaštite osobnih podataka;
- Informira sve strane u postupku (sukladno GDPR-u) u slučaju utvrđene ili moguće zloporabe ovlasti pristupa osobnim podacima;
- Obavještava Pružatelje e-usluga o promjenama u *Protokolu rada e-Ovlaštenja*.

3.2. Financijska agencija

Financijska agencija (dalje u tekstu: Fina) je temeljem Sporazuma zadužena za uspostavu i operativno vođenje Podsustava e-Ovlaštenja. Fina, u suradnji sa SDURDD-om, donosi i provodi operativne odluke o radu e-Ovlaštenja te regulira način i dinamiku uključivanja e-usluga na e-Ovlaštenja kao i uključivanje Pružatelja atributa.

Zadace Fine su:

- Izrada arhitekture i funkcionalnosti e-Ovlaštenja;
- Povezivanje e-Ovlaštenja s NIAS-om;
- Uspostava i održavanje modula e-Zastupanja;
- Uspostava i održavanje modula e-Punomoći;
- Operativno vođenje i održavanje e-Ovlaštenja;
- Ažuriranje poslovno-tehničke dokumentacije vezanu uz rad e-Ovlaštenja u suradnji sa SDURDD-om;
- Operativno provođenje zadataka zajednički definiranih sa SDURDD-om;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Ispitivanje tehničkih uvjeta za integraciju e-usluge;
- Provedba integracije e-usluge u testnom okruženju;
- Testiranje i verifikacije testiranja integracije e-usluge u testnom okruženju;
- Provedba integracije e-usluge u produkcijskom okruženju;
- Potpisivanje Potvrde o produkcijskoj integraciji u NIAS za e-uslugu na temelju *Naloga*;
- Nadogradnja e-Ovlaštenja s novim Pružateljima atributa;
- Održavanje i nadzor rada e-Ovlaštenja;
- Provođenje privremene suspenzije e-usluge na strani e-Ovlaštenja temeljem odluke SDURDD-a;
- Obustava privremene suspenzije, odnosno ponovno uključivanje e-usluge na strani e-Ovlaštenja temeljem *Naloga* od strane SDURDD-a;
- Obavlja obradu osobnih podataka sukladno Sporazumu i pisanoj uputi SDURDD-a kao voditelja osobnih podataka;
- Šalterska podrška za Korisnike putem Referenta;
- Podrška za Korisnike putem Kontaktnog centra;
- Podrška za Pružatelje e-usluga.

3.3. Pružatelj e-usluge

Pružatelj e-usluge je tijelo javne vlasti u Republici Hrvatskoj koje unutar svoje nadležnosti pruža odgovarajuću e-uslugu. Jedan Pružatelj e-usluga može biti vlasnik više e-usluga uključenih u e-Ovlaštenja. E-Ovlaštenja s Pružateljem e-usluge razmjenjuje podatke na razini pojedinačne e-usluge za potrebe pristupa Korisnika toj e-usluzi.

3.3.1. Postupak integracije e-usluge

Postupak integracije e-usluge u e-Ovlaštenja se odvija na sljedeći način:

- Pružatelj e-usluge popunjava sve rubrike *Obrasca* - PRILOG 1 i šalje ga u SDURDD-u. Originalni primjerak *Obrasca* se dostavlja SDURDD-u. SDURDD kopiju ovjerenog *Obrasca* dostavlja Fini čime se inicira postupak integracije e-usluge;
- Ako je Pružatelj e-usluge na *Obrascu* popunio podatke o povezivanju e-usluge s e-Ovlaštenjima, Fina na temelju dostavljenih podataka, kontaktira Pružatelja e-usluge sa svrhom utvrđivanja tehničko-tehnološke spremnosti Pružatelja e-usluge za integraciju

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

s e-Ovlaštenjima;

- Ako se utvrdi da je integracija s e-Ovlaštenjima izvediva, Fina pokreće postupak integracije e-usluge;
- Fina Pružatelju e-usluge, dostavlja *Tehničku specifikaciju za dohvat autorizacijskih podataka* te osigurava tehničku podršku u tom postupku;
- Fina Pružatelju e-usluge dostavlja *Tehničku specifikaciju za integraciju Web registracijskog obrasca za dodjelu prava korisnicima na e-uslugu u e-Ovlaštenja* te osigurava tehničku podršku u tom postupku, ako je Pružatelj e-usluge na *Obrascu* za integraciju u e-Poslovanje označio da će e-usluga tražiti autorizacijske podatke o Korisniku koji se odnose na podatke o pravima pristupa na tu uslugu;
- Pružatelj e-usluge osigurava sve tehničke preduvjete za integraciju (izgradnja e-usluge, implementacija Navigacijske trake, kreiranje Web registracijskog obrasca – Punomoć za pristup na e-uslugu, nabavka i ugradnja aplikativnih i poslužiteljskih certifikata za testnu, prezentacijsku i produkciju okolinu, ugradnja/razvoj integracijskih modula i dr.);
- Integracija e-usluge i e-Ovlaštenja najprije se provodi u testnoj okolini na kojoj se obavljaju sva potrebna testiranja. Nakon uspješnog testiranja, Fina, Pružatelj e-usluge i SDURDD potpisuju Potvrdu testa prihvatanja;
- Ako je e-usluga koja se integrira na e-Ovlaštenja do sada imala razvijen neki svoj sustav autorizacije, odnosno ako se u nekom sustavu nalaze pohranjeni podaci o pravima pristupa na e-uslugu, ti podaci se mogu prenijeti u u Podsustav e-Ovlaštenja po zahtjevu Pružatelja e-usluge;
- Pružatelj e-usluga će na svojim stranicama dati podatke o svojoj podršci za korištenjem e-usluge te o preduvjetima za pristup usluzi;
- Integracija e-usluge i e-Ovlaštenja u produkcijskoj okolini se provodi nakon što SDURDD uputi Fini *Nalog*. Odmah po provedenoj integraciji u produkcijskoj okolini, u istom *Nalogu*, Fina i Pružatelj e-usluge potpisuju Potvrdu o produkcijskoj integraciji u NIAS koju SDURDD verificira.

3.3.2. Prava i odgovornosti

- Fina je obvezna održavati povezanost i funkcionalnost e-usluge integrirane na e-Ovlaštenja koliko bude važio Sporazum (uključujući i njegovo produženo važenje);
- U slučaju prestanka Sporazuma, Fina ne odgovara za posljedice toga prestanka na strani SDURDD-a, Pružatelja e-usluga i Korisnika, osim kada je do prestanka važenja Sporazuma došlo jednostranim raskidom od strane Vlade Republike Hrvatske zbog događaja/okolnosti za koje odgovara Fina;
- Verifikacijom Potvrde o produkcijskoj integraciji u NIAS od strane SDURDD-a, u okviru

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Naloga, e-usluga određenog Pružatelja je formalno uključena na e-Ovlaštenja;

- Fina, kao operativni voditelj e-Ovlaštenja, nije odgovorna za postupanje Pružatelja e-usluge glede korištenja podataka Korisnika koje mu e-Ovlaštenja dostavi za potrebe prijave na e-uslugu;
- Fina, kao operativni voditelj e-Ovlaštenja, nije odgovorna Pružatelju e-usluge za pristup e-usluzi vjerodajnicom Korisnika koju neovlašteno koristi druga osoba;
- Fina, kao operativni voditelj e-Ovlaštenja, nije odgovorna za kvalitetu e-usluge i pouzdanost podataka koji se obrađuju i prikazuju u e-usluzi;
- Fina ne odgovara za postupak odobravanja pristupa Korisnika na e-uslugu nakon postupka autorizacije putem e-Ovlaštenja;
- E-Ovlaštenja je obavezan Pružatelju e-usluge prilikom autorizacije Korisnika prosljediti podatke dogovoren način;
- Pružatelj e-usluge je odgovoran za zaštitu komunikacijskog kanala između e-usluge i Korisnika;
- Pružatelj e-usluge je odgovoran za davanje jasnih obavijesti o preduvjetima koje trebaju ispuniti Korisnici kako bi pristupili e-usluzi, o potrebi reguliranja prava pristupa kroz e-Punomoći u e-Ovlaštenjima, o prihvatu Uvjeta korištenja i unutar Uvjeta korištenja davanja dozvole da se Korisnikovi osobni podaci smiju prosljeđivati izvan e-Ovlaštenja e-uslugama koje Korisnik koristi;
- Pružatelj e-usluge je odgovoran za davanje jasnih poruka o grešci ako se Korisnik nije uspješno prijavio na e-uslugu;
- Pružatelj e-usluge će za e-uslugu uključenu u e-Ovlaštenja na svojim web stranicama objaviti podatke za kontakt putem kojih će Korisnicima pružati podršku. Pružatelj e-usluge je obavezan putem *Obrasca* pravovremeno obavijestiti Finu i SDURDD o svim promjenama koje namjerava napraviti na svojoj strani, a koje su uzete u obzir prilikom integracije i relevantne su za kvalitetu uspostavljene integracije;
- Pružatelj e-usluge je obavezan najaviti SDURDD-u-u i Fini planiranu nedostupnost e-usluge najmanje 7 (sedam) dana ranije te je dužan na stranicu e-usluge o istome staviti odgovarajuću obavijest za Korisnike koja, pored ostaloga, treba sadržavati očekivano razdoblje nedostupnosti (datum i sat kao i trajanje) te razlog nedostupnosti (npr. preventivno tehničko održavanje ili sl.);
- Ako se uoče nepravilnosti u radu e-usluge, Pružatelj e-usluge je obavezan odmah se očitovati SDURDD-u i Fini u uzroku nepravilnosti i roku njezinog otklanjanja. SDURDD će temeljem očitovanja odlučiti može li e-usluga ostati integrirana na e-Ovlaštenja ili će se pokrenuti postupak za privremenu suspenziju e-usluge zbog potencijalnog rizika za sigurnosti podsustava i u vezi s tim će zatražiti odgovarajuće postupanje Fine;
- Fina je ovlaštena po nalogu SDURDD-a sa e-Ovlaštenja isključiti e-uslugu/Pružatelja e-usluge za koje se utvrdi da u svom radu ne poštuje odredbe ovoga Protokola ili da njihovo postupanje sigurnosno ugrožava e-Ovlaštenja;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Pružatelj e-usluge može iz sigurnosnih razloga privremeno obustaviti dostupnost e-usluge. Pružatelj e-usluge će odmah o suspenziji e-usluge obavijestiti SDURDD i Finu te navesti razloge suspenzije e-usluge;
- Pružatelj e-usluge je obavezan o suspenziji e-usluge obavijestiti Korisnika na stranicama e-usluge;
- Pružatelj e-usluga je obavezan odmah po otklanjanju poteškoća u radu e-usluge očitovati se SDURDD-u o uzroku zbog kojeg je provedena suspenzija te o mjerama koje su poduzete kako bi s one otklonile;

E-usluga može biti ponovno integrirana na e-Ovlaštenja ako SDURDD utvrdi da je uklonjen razlog suspenzije. SDURDD će Fini poslati *Nalog*. Odmah po provedenoj integraciji u produkcijskoj okolini, u istom *Nalogu*, Fina i Pružatelj e-usluge potpisuju Potvrdu o produkcijskoj integraciji u NIAS koju SDURDD verificira.

3.3.3. Tehnička integracija e-usluge u e-Ovlaštenja

Za potrebu provedbe integracije e-usluge, Pružatelj e-usluge će dobiti *Tehničku specifikaciju za dohvat autorizacijskih podataka*. Ako je Pružatelj e-usluge na Obrascu označio da će e-usluga tražiti autorizacijske podatke o Korisniku koji se odnose na podatke o pravima pristupa na tu uslugu, dobiti će i *Tehničku specifikaciju za integraciju web registracijskog obrasca za dodjelu prava korisnicima na e-uslugu u e-Ovlaštenja*.

Protokolom rada NIAS-a za e-Građane i e-Poslovanje opisan je postupak kako e-usluga provjerava i dohvaća dodatne autorizacijske podatke..

Svrha e-Ovlaštenja je da Pružateljima e-usluga:

- Omogućiti provjeru i dohvat autorizacijskih prava kroz Autorizacijski web servis e-Ovlaštenja;
- On line dodjela autorizacije (e-Punomoći) na e-usluge kroz Aplikaciju e-Ovlaštenja.

Unutar sustava e-Poslovanje, putem Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja omogućena je provjera i dohvat dva tipa autorizacijskih prava:

- E-Zastupanja: provjera i dohvat podataka o osobama ovlaštenim za zastupanje poslovnih subjekata po zakonu, iz evidencija Pružatelja atributa;
- E-Punomoći: provjera i dohvat podataka o aktivnim e-Punomoćima i rolama za pristup na e-uslugu iz baze e-Ovlaštenja.

Unutar sustava e-Građani, putem Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja omogućena je provjera i dohvat autorizacijskih prava iz e-Zastupanja o malodobnoj djeci koje je autentificiran

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Korisnik ovlašten zastupati po zakonu, iz evidencije Pružatelja atributa.

Unutar Sustava e-Poslovanje, Aplikacija e-Ovlaštenja služi za autorizaciju Korisnika na e-usluge integrirane na e-Poslovanje. Aplikacija e-Ovlaštenja omogućava Korisnicima on-line dodjelu autorizacije (e-Punomoći) na usluge integrirane na e-Poslovanje, na način da Opunomoćitelj može dati Opunomoćeniku e-Punomoć na e-uslugu, tj. opunomoćiti Opunomoćenika da u ime poslovnog subjekta Opunomoćitelja može imati određena autorizacijska prava na e-uslugu.

Tehnička integracija poslužitelja e-usluge s e-Ovlaštenjima obavlja se na način da Pružatelj e-usluge:

- Implementira e-uslugu na Poslužitelj e-usluge u formi web aplikacije dostupne putem Interneta;
- Pribavi poslužiteljski X509 certifikat (TLS certifikat) i njime zaštiti prethodno pripremljenu e-uslugu;
- Pribavi Fina aplikacijski X509 certifikat za e-uslugu kojim će štititi komunikaciju s e-Ovlaštenjima (ako je napravljena integracija sa NIASP-om, koristi se certifikat koji se koristi i u komunikaciji sa NIAS-om);
- Preuzme javni ključ Fina aplikacijskog NIAS certifikata;
- Preuzme javni ključ Fina aplikacijskog certifikata e-Ovlaštenjima;
- Implementira formu u obliku Web registracijskog obrasca na kojoj će Korisnik moći dati e-Punomoći na e-uslugu;
- Implementira prihvatanje potpisane XML poruke zahtjeva za ovlaštenjem (šalje e-Ovlaštenja) te slanje potpisane XML poruke odgovora (šalje e-usluga) sa podacima ovlaštenjima sa Web registracijskog obrasca;
- Implementira razmjenu SAML poruke i slanje SAML AttributeQuery poruke zahtjeva za dohvat autorizacijskih podataka (šalje e-usluga) te prihvatanje SAML Response poruke odgovora (šalje NIAS) sa podacima o autorizaciji Korisnika;
- Dostavi aplikacijski certifikat kojime predmetna e-usluga štiti komunikaciju s NIAS-om i e-Ovlaštenjima ali bez privatnog ključa, dakle, certifikat u .cer ili .p7b formatu1;
- Dostavi e-Ovlaštenjima URL web stranice na kojoj e-usluga prihvaća poruku zahtjeva za Web registracijskim obrascem, a koja omogućuje čitanje XML poruke zahtjeva od e-Ovlaštenja.

3.4. Pružatelji atributa

- Pružatelj atributa koji je povezan s e-Ovlaštenjima nadležan je za: održavanje

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

podataka potrebnih kako bi se Korisnik autorizirao, provođenje definiranih pravila i procedura za osiguranje informacijskog integriteta, konzistentnosti i vjerodostojnosti sadržaja podataka koje koristi u postupku autentifikacije;

- Pružatelj atributa koji je povezan s e-Ovlaštenjima će e-Ovlaštenjima sa svog autentifikacijskog poslužitelja osigurati stalnu dostupnost pouzdanih podataka potrebnih kako bi se Korisnik autorizirao;
- Tijelo javnog sektora nadležno za upravljanje i vođenje Pružatelja atributa obvezno je najaviti SDURDD-u i Fini planiranu nedostupnost Pružatelja atributa najmanje 7 (sedam) dana ranije, a SDURDD će na središnjem državnom portalu (Gov.hr) o istome staviti odgovarajuću obavijest za Korisnike koja pored ostaloga treba sadržavati očekivano razdoblje nedostupnosti (datum i sat kao i trajanje) te razlog nedostupnosti (npr. preventivno tehničko održavanje);
- Pružatelj atributa je obvezan pravovremeno obavijestiti Finu i SDURDD o svim promjenama koje namjerava napraviti na svojoj strani, a koje su uzete u obzir prilikom integracije i relevantne su za kvalitetu uspostavljene integracije;
- Fina ne odgovara za posljedice grešaka i propusta u podacima Pružatelja atributa;
- Pružatelj atributa je obavezan odmah po otklanjanju poteškoća u postupku autorizacije očitovati se SDURDD-u o uzroku zbog kojeg je provedena suspenzija te o mjerama koje su poduzete kako bi s one otklonile.

3.5. Korisnik Aplikacije e-Ovlaštenja

- Korisnik je fizička osoba koja djeluje u ime poslovnog subjekta te pristupa i koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja;
- Korisnik obavezno treba imati otvoren KP koji služi za komunikaciju sa Aplikacijom e-Ovlaštenja. Korisniku koji nema otvoren KP prilikom pristupa na e-Ovlaštenja nudi se mogućnost da otvori isti. Postojanje otvorenog KP preduvjet je za korištenje Aplikacije e-Ovlaštenja. Iznimka je ako je Korisnik osoba bez HR OIB-a koja koristi podršku Referenta, tada postojanje otvorenog KP-a nije preduvjet;
- Ako je Korisnik ovlaštena osoba poslovnog subjekta, Aplikacija e-Ovlaštenja provjerava ima li poslovni subjekt otvoren PKP. Ovlaštenoj osobi poslovnog subjekta koja nema otvoren PKP prilikom pristupa na e-Ovlaštenja nudi se mogućnost da otvori isti. Postojanje otvorenog PKP nije preduvjet za korištenje e-Ovlaštenja;
- Korisnik prilikom prve prijave na Aplikaciju e-Ovlaštenja obvezno prihvaća Uvjete korištenja, bilo da koristi e-Ovlaštenja samostalno ili putem Referenta. Korisniku koji ne pristaje na Uvjete korištenja, ne dozvoljava se korištenje e-Ovlaštenja;

¹ Aplikativni certifikat služi za predstavljanje NIAS Autorizacijskom web servisu i za potpisivanje SAML poruka e-usluge

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Korisnik koji samostalno koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja može dodatno dati suglasnost da se njegovi osobni podaci prosljeđuju e-uslugama izvan e-Ovlaštenja. Ako Korisnik ne da takvu suglasnost, ima ograničena prava rada na Aplikaciji e-Ovlaštenja i može doći do obustave prijave Korisnika na e-usluge inegrirane na e-Poslovanje. Upravitelj (SDURDD) i operativni voditelj NIAS-a (Fina) ne snose odgovornost ako Pružatelj e-usluge odbije pristup Korisniku na temelju dostavljenih podataka. Ako Korisnik ne da suglasnost za prosljeđivanjem podataka, podaci o e-Punomoći ne šalju se niti Navigacijskoj traci;
- Korisnik koji koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja putem Referenta, temeljem *Pristupnice za e-Ovlaštenja* daje suglasnost da se njegovi osobni podaci prosljeđuju e-uslugama izvan e-Ovlaštenja;
- Korisnik može obustaviti slanje podataka ne prihvaćajući suglasnost da se njegovi osobni podaci prosljeđuju e-uslugama izvan e-Ovlaštenja što rezultira obustavom prijave na e-usluge i slanje podataka o e-Punomoćima Navigacijskoj traci;
- Svaki Korisnik koji samostalno ili putem Referenta koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja ima u okviru e-Ovlaštenja svoj profil. U profilu Korisnika nalaze se podaci kojim kojima se Korisnik autentificirao, te Uvjeti korištenja koje je prihvatio prilikom prijave;
- Korisnik je odgovoran za upravljanje podacima o Aplikaciji e-Ovlaštenja. Upravitelj (SDURDD) i operativni voditelj NIAS-a (Fina) ne snose odgovornost za štetu nastalu nesavjesnom i neodgovarajućim upravljanjima od strane Korisnika u postupcima ovlaštenja;
- Ako Referent u ime Korisnika unutar Aplikacije e-Ovlaštenja upravlja podacima o ovlaštenim osobama poslovnog subjekta, Korisnik je odgovoran za dostavljanje točnih i pravovremenih informacija o bilo kakvim promjenama o ovlaštenim osobama na strani Poslovnog subjekta uz predočenje popratne dokumentacije;
- Korisnik koji samostalno pristupa Aplikaciji e-Ovlaštenja treba imati pristup Internetu i Internet preglednik Google Chrome, instaliranu podršku za potpisivanje i programsku podršku za certifikate (ako treba elektroničkim potpisom potpisivati dane/primljene e-Punomoći);
- Brzina i kvaliteta internetske veze mogu utjecati na dostupnost Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja prilikom dostave autorizacijskih podataka, odnosno e-usluge za što Fina i Pružatelj e-usluge ne odgovaraju;
- SDURDD kao upravitelj NIAS-a i Fina kao operativni voditelj jamče Korisniku da će se njegovi osobni podaci koristiti sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka i da integritet i povjerljivost tih podataka ni na koji način neće biti narušeni.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

4. Osnove rada podsustava

4.1. Osnove rada e-Ovlaštenja

Podsustav e-Ovlaštenja je tehničko-tehnološko rješenje koji omogućava da Korisnici samostalno upravljaju postupcima vezanim uz ovlaštenja.

Aplikacija e-Ovlaštenja je integrirana u NIAS i čine sustav u kojem su pohranjene e-Punomoći dane u ime poslovnih subjekata za pristup na e-usluge koje su integrirane u e-Ovlaštenja.

Podsustav e-Ovlaštenja se sastoji od dva osnovna modula i to:

- Modul e-Zastupanja pomoću kojeg se dohvaćaju relevantni i dostupni podaci o ovlaštenim osobama iz evidencije Pružatelja atributa i Podataka e-Ovlaštenja (e-Poslovanje), odnosno relevantni i dostupni podaci o osobama koje autentificirani Korisnik ima zakonsko pravo zastupanja (e-Građani);
- Modul e-Punomoći kojim je omogućeno davanje e-Punomoći za pristup na e-usluge integrirane na e-Poslovanje.

Usluge prilikom integracije mogu definirati treba li e-Punomoć elektronički potpisati (potpis Opunomoćitelja i Opunomoćenika) ili ju je dovoljno potvrditi (potvrda Opunomoćitelja ili potvrda Opunomoćitelja i Opunomoćenika) kako bi ista postala aktivna.

Unutar Aplikacije e-Ovlaštenja, postupak davanja e-Punomoći za pristup na e-usluge sporazuman je postupak između:

- Osobe koja daje ovlaštenje (Opunomoćitelj);
- Osobe koja prima ovlaštenje (Opunomoćenik).

Da bi ovlaštenje bilo aktivno, obje strane u postupku trebaju potpisati/potvrditi dokument e-Punomoći u kojem je definirano pravo pristupa na e-usluge i role koje Opunomoćenik ima na e-usluzi u ime poslovnog subjekta Opunomoćitelja. Dokument e-Punomoći prvo potpisuje/potvrđuje Opunomoćitelj a zatim Opunomoćenik. Ako poslovni subjekt Opunomoćitelja kod Pružatelja atributa ima više ovlaštenih osoba, pokreće se postupak skupnog potpisivanja/potvrde u kojem Opunomoćitelj (Inicijator skupnog potpisivanja) odabire ostale ovlaštene osobe koje trebaju supotpisati/supotvrditi dokument e-Punomoći (Supotpisnici).

Iznimka je kod davanja e-Punomoći na e-uslugu koja je prilikom integracije definirala da e-Punomoć treba potvrditi samo Opunomoćitelj. U tome slučaju, ne radi se o sporazumnom postupku između dvije strane ali vrijede sva ostala pravila u procesu potvrde kao kod običnog davanja e-Punomoći.

Ako korisnik (ovlaštena osoba poslovnog subjekta) daje e-Punomoć na e-uslugu sam sebi u nekom drugom poslovnom subjektu u kojemu je također ovlaštena osoba, bez obzira na definiranu potrebu usluge prilikom integracije, e-Punomoć je potrebno potvrditi samo sa strane Opunomoćitelja kako bi ista postala aktivna.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Dokument e-Punomoći se opoziva/ukida inicijativom bilo kojeg sudionika u postupku davanja ovlaštenja i/ili ovlaštene osobe poslovnog subjekta.

E-usluge prilikom integracije na e-Poslovanje mogu tražiti dodatni set autorizacijskih podataka za pristup na e-uslugu:

- Podatke iz e-Zastupanja, ako je e-usluzi za pristup dovoljno da je Korisnik zakonski ovlaštena osoba;
- Podatke iz e-Punomoći (role based modul), ako je e-usluzi za pristup potrebno da Korisnik bude autoriziran za rad na e-usluzi kroz određenu rolu;
- Podatke iz e-Zastupanja i e-Punomoći, ako je e-usluzi za pristup dovoljno da je Korisnik zakonski ovlaštena osoba i/ili da Korisnik bude autoriziran za rad na e-usluzi kroz određenu rolu.

E-usluge prilikom integracije na e-Građane mogu tražiti dodatni set autorizacijskih podataka za pristup na e-uslugu:

- Podatke iz e-Zastupanja, ako e-usluga želi dohvat podataka subjektima koje Korisnik ima zakonski pravo zastupanja (malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika).

Prilikom pristupa Korisnika na e-uslugu koja zahtjeva autorizacijske podatke, nakon odabira subjekta u čije ime Korisnik želi djelovati, e-usluga zatražiti će e-Ovlaštenja dostavu podataka o:

- Zastupanjima (modul e-Zastupanja) i/ili
- Pravima pristupa na e-uslugu (modul e-Punomoći).

Temeljna uloga Autorizacijskog web servisa e-Ovlaštenja je da na osnovi odabira subjekta u čije ime Korisnik želi djelovati dostavlja Pružateljima e-usluge potrebne autorizacijske podatke:

- E-usluzi integriranoj na e-Poslovanje, koja je zatražila dostavu podataka o zastupanjima, e-Ovlaštenja dostavlja e-usluzi dodatne autorizacijske atribute o ovlaštenoj osobi za odabrani poslovni subjekt.

E-ovlaštenja podatke o zakonski ovlaštenim osobama prikuplja iz evidencija Pružatelja atributa i Podataka e-Ovlaštenja koju u ime Korisnika održava Referent. Podaci o ovlaštenim osobama poslovnog subjekta se održavaju u evidencijama Pružatelja atributa, a dohvaćaju se u trenutku pristupa Korisnika na e-uslugu.

- E-usluzi integriranoj na e-Poslovanje, koja je zatražila dostavu podataka o pravima pristupa na e-uslugu, e-Ovlaštenja kroz Podsustav za upravljanje pristupnim pravima i kontrolu pristupa (modul Role based) dostavlja e-usluzi dodatne autorizacijske atribute o svim e-Punomoćima i uključenim rolama koje Korisnik ima za odabrani poslovni subjekt.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Podaci o pravima rada i rolama Korisnika se održavaju i mijenjaju unutar e-Ovlaštenja, a dohvaćaju se u trenutku pristupa Korisnika na e-uslugu.

- E-usluzi integriranoj na e-Građane, koja je zatražila dostavu podataka o zastupanjima, e-Ovlaštenja dostavlja e-usluzi dodatne autorizacijske atribute za odabrani subjekt – malodobno dijete za koje je taj Korisnik ovlašten po zakonu.

E-ovlaštenja podatke o subjektima za koje je Korisnik zakonski ovlašten prikuplja iz evidencija Pružatelja. Podaci o malodobnoj djeci se održavaju i mijenjaju kod Pružatelja atributa, a dostavljaju u trenutku pristupa Korisnika na e-uslugu.

Unutar sustava e-Poslovanja, Pružatelj e-usluga sam definira i upravlja rolama koje Korisnik može imati na e-usluzi. Pružatelj e-usluga održava bilo kakve promjene i dorade na rolama Korisnika. Role se pohranjuju u sustav e-Ovlaštenja kao dokument e-Punomoći. Prilikom registracije Korisnika dohvaćaju se trenutno važeće role za e-usluge s dokumenta e-Punomoći. Prilikom prijave Korisnika na e-uslugu, Role based model vraća e-usluzi samo aktivne relacije o Korisniku.

Unutar modula e-Punomoći, postoji funkcionalnost „spuštanja“ prava sa zakonski ovlaštene osobe na osobu koja će administrirati e-Punomoći unutar samih e-Ovlaštenja, s namjerom da ta osoba ima pravo davanja daljnjih e-Punomoći za administraciju e-Ovlaštenja (još jedan nivo Korisnika unutar e-Ovlaštenja) i/i e-Punomoći za pristup na ostale e-usluge). Ta ovlaštenja zovu se dodijeljena ovlaštenja.

E-Ovlaštenja, unutar modula e-Punomoći, usklađena su s podacima iz evidencija Pružatelja atributa. U slučaju promjene podataka o fizičkim osobama i poslovnim subjektima te o vezama između ovlaštenih osoba i poslovnih subjekata, ovisno o poslovnom procesu, ažuriraju se i podaci u e-Ovlaštenjima: podaci o ovlaštenim osobama te Dokumenti e-Punomoći.

Podsustav e-Ovlaštenja daje Korisnicima mogućnost samostalnog rada i dodjele ovlaštenja preko web dijela Aplikacije e-Ovlaštenja. Preduvjet za to je:

- Korisnik posjeduje valjanu vjerodajnicu tražene razine sigurnosti;
- Korisnikov utvrđeni identitet se pronalazi kod Pružatelja atributa - dostupnim registrima kao zakonski ovlaštena osoba i/ili u Aplikaciji e-Ovlaštenja.

4.2. Podrška Korisnicima putem uloge Referenta

Podrška Referenta ostvaruje se kroz slijedeće funkcionalnosti:

- Podrška kod održavanja e-Punomoći za pristup na e-uslugu - ako Korisnik nije u mogućnosti postupak dodjele e-Punomoći za pristup na e-uslugu odraditi samostalno, Referent u ime Korisnika i po njegovom zahtjevu temeljem potrebne dokumentacije obavlja sve potrebne aktivnosti kojim se daje e-Punomoć za pristup na e-uslugu u

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Aplikaciji e-Ovlaštenja. Ako Referent u ime Korisnika upravlja e-Punomoćima (daje e-Punomoć, prihvaća e-Punomoć, poništava/ukida/opoziva e-Punomoć), Korisnik potpisuje dokument Suglasnosti za davanje/poništanje/ukidanje/opoziv e-Punomoći koji predstavlja dokaz navedene aktivnosti. Osim navedene, Korisnik ovisno o poslovnom procesu dostavlja i dodatnu dokumentaciju vezanu uz postupak. Sva dokumentacija skenira se i u Aplikaciji e-Ovlaštenja povezuje s Dokumentom e-Punomoći.

- Podrška kod održavanja Podataka e-Ovlaštenja – ako se kod Pružatelja atributa ne nalazi podatak o osobama ovlaštenim za zastupanje poslovnih subjekata, Referent će temeljem dokumentacije koje dostavi Korisnik u bazu e-Ovlaštenja, unijeti podatke o osobama ovlaštenim za zastupanje poslovnog subjekta. Dokumentacija temeljem koje se unosi veza ovlaštene osobe i poslovnog subjekta se skenira i u Aplikaciji e-Ovlaštenja povezuje s poslovnim subjektom. Uneseni podaci o poslovnom subjektu predstavljaju važan izvor podataka za modul e-Zastupanja prilikom dohvata podataka o ovlaštenim osobama poslovnog subjekta. Za sve promjene podataka o poslovnom subjektu i njegovim vezama s ovlaštenim osobama, odgovoran je Korisnik koji za sve promjene donosi odgovarajuću dokumentaciju.

Korisnik koji prvi puta koristi e-Ovlaštenja posredstvom Referenta treba ispuniti *Pristupnicu za e-Ovlaštenja* kojom dobrovoljnu suglasnost da Referent djeluje u ime Korisnika na e-Ovlaštenjima te prihvaća Uvijete korištenja i daje suglasnost da se njegovi osobni podaci dalje prosljeđuju e-uslugama.

4.3. Poruke u sustavu e-Poslovanje

Komunikacija između NIAS-a, Pružatelja atributa, Pružatelja e-usluga i Navigacijske trake u sustavu odvija se razmjenom SAML poruka.

U razmjeni poruka koristi se standard SAML 2.0.

Prilikom prijenosa SAML poruka između subjekata s NIAS-om, povjerljivost i integritet su osigurani primjenom mehanizama elektroničkog potpisivanja SAML poruke i TLS enkripcije, što udovoljava sigurnosnim zahtjevima povjerljivosti i integriteta podataka. Elektronički potpis i enkripciju omogućavaju certifikati (točka 5.8 Aplikacijski i poslužiteljski certifikati) NIAS-a, Pružatelja e-usluge, Izdavatelja vjerodajnice i Navigacijske trake.

Sadržaj SAML poruke koji prima Pružatelj e-usluge je definiran Tehničkim specifikacijama.

Komunikacija između e-Ovlaštenja i usluga prilikom stvaranja registracijskog obrasca odvija se putem izmjene XML poruka. Sve poruke su digitalno potpisane i koriste TLS enkripciju kao i u slučaju razmjene SAML poruka kod NIAS-a.

Sadržaj XML poruke registracijskog obrasca definiran je Tehničkim specifikacijama.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

4.4. Aplikacijski i poslužiteljski certifikati

Tehnički preduvjet uključenja/integracije e-usluge u e-Ovlaštenja je ugradnja aplikacijskih certifikata. Njima se aplikacije identificiraju i potpisuju SAML i XML (registracijski obrazac) poruke koje međusobno razmjenjuju.

Obavezna je primjena poslužiteljskih certifikata za TLS konekcije jer se primjenom TLS protokola, kojim se efektivno enkriptiraju podaci, značajno podiže razina zaštite komunikacijskog kanala na relaciji Korisnik <-> e-usluga, što u konačnici rezultira dvostrukim dobitkom: sigurnim postupkom autentifikacije i sigurnom uporabom e-usluge.

Pružatelj e-usluge će pravovremeno obavijesti Finu o svakoj promjeni vezanoj uz certifikate koje koristi u svrhu razmjene poruka s NIAS-om, Navigacijskom trakom i e-Ovlaštenjima (u testnoj, prezentacijskoj i produkcijskoj okolini Sustava e-Građani i e-Poslovanja).

Svi Pružatelji usluga koji za potrebe integracije na e-Ovlaštenja zatraže izdavanje certifikata, u zahtjevu za izdavanje certifikata navode naziv certifikata stavljajući riječ „NIAS” kao prefiks, a u nastavku naziv e-usluge.

Zahtjev za izdavanje aplikacijskog i poslužiteljskog certifikata podnosi se u Fini.

Upute za izdavanje certifikata dostupne su na poveznici: <http://rdc.fina.hr/>.

Uvjeti pružanja usluga certificiranja za certifikate za autentikaciju mrežnih stranica i Izjava o pružanju usluga certificiranja za certifikate za autentikaciju mrežnih stranica dostupni su na poveznici: <https://rdc.fina.hr/pds/PDSw-hr.pdf>.

Poveznica na obrazac za izdavanje certifikata: <https://www.fina.hr/Default.aspx?art=10738>.

4.5. Postupanje s podacima

Voditelj obrade osobnih podataka je SDURDD. Izvršitelj obrade osobnih podataka je Fina. Fina obrađuje osobne podatke u ime i prema uputi Voditelja obrade sukladno Sporazumu.

S korisničkim podacima u podsustavu postupa se sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka i odredbama Sporazuma. Korisnik je upoznat sa skupom osobnih podataka kojeg e-Ovlaštenja traži prilikom prijave. Korisnik upravlja slanjem osobnih podataka davanjem ili uskraćivanjem dozvole za prosljeđivanje podataka prema e-usluzi integrirane na e-Ovlaštenja. Fina pohranjuje sljedeće podatke s pomoću kojih bi se u slučaju nezgode mogao rekonstruirati slijed razmjene poruka radi utvrđivanja mjesta i vrste incidenta:

- OIB, ime i prezime Korisnika;
- Veza Korisnika sa poslovnim subjektom koji obuhvaća: jedinstveni identifikator poslovnog subjekta (identifikator poslovnog subjekta i izvor registra) i naziv poslovnog subjekta, funkcije ovlaštenih osoba, role Korisnika (ključ, vrijednost, opis) i DN certifikata;

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

- Veza Korisnika sa djetetom koji obuhvaća: OIB djeteta, ime djeteta, prezime djeteta, datum rođenja djeteta.

Kada se podaci prikupljaju posredstvom Referenta, podaci Korisnika e-Ovlaštenja koji se obrađuju obuhvaćaju i:

- Podatke koji su zabilježeni na ispravama koje je ispitanik dužan priložiti pri identifikaciji u Aplikaciju e-Ovlaštenja (npr. ime, prezime, OIB, oznaku zemlje, adresa, vrsta identifikacijske isprave, broj identifikacijske isprave, potpis, veza Korisnika e-Ovlaštenja sa poslovnim subjektom koji obuhvaća: jedinstveni identifikator poslovnog subjekta (identifikator poslovnog subjekta i izvor registra) i naziv poslovnog subjekta, funkcija ovlaštene osobe, zanimanje, složenost radnog mjesta i fotografija na preslici isprave te drugi podaci koji se nalaze na dostavljenoj ispravi, role Korisnika (ključ, vrijednost, opis) i DN certifikata).

Za potrebe pružanja korisničke podrške obrađuju se podaci koje Korisnik e-Ovlaštenja dostavi Kontaktnom centru putem e-maila ili telefona. Kompletan sadržaj prijave se putem radnog naloga proslijeđuje instituciji koja je nadležna za rješavanje prijavljenog slučaja.

Ne obrađuju se posebne kategorije osobnih podataka Korisnika.

Navedene podatke Fina će čuvati za sve vrijeme važenja Sporazuma.

4.6. Producerska i testna okolina okolina

Integracija e-usluge se obavlja u testnoj i producerskoj tehnološkoj okolini.

E-Ovlaštenja su podignuta (smještena) u računalno-komunikacijskoj mreži javnopravnih tijela HITRONet. Fina je ovlaštena od Vlade RH, kao vlasnika RKM HITRONet, da razvija, održava i nadzire ovu infrastrukturu, s posebnim naglaskom na visoku dostupnost, brzinu i sigurnost svakog pojedinog dijela. HITRONet je brzim i redundantnim vezama spojen na internet. Javno dostupne informacije o HITRONet-u nalaze se na sljedećoj poveznici:

<https://uprava.gov.hr/o-ministarstvu/ustrojstvo/uprava-za-e-hrvatsku/aktualni-projekti/hitronet/873>.

4.7. Preneseni podaci o ovlaštenjima iz vanjskih sustava

Prilikom integracije, e-usluge koje su integrirane na e-Poslovanje mogu koristiti mogućnost

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

automatskog unosa postojećih pripremljenih podataka o pravima pristupa na tu e-uslugu.

Za prenesene/pripremljene podatke o pravima pristupa iz vanjskih sustava u Podsustav e-Ovlaštenja vrijede posebna pravila u odnosu na podatke iz e-Punomoći nastale u samoj Aplikaciji e-Ovlaštenja. Prilikom prijenosa podataka u e-Ovlaštenja nastaje univerzalan dokument e-Punomoći. Dokument e-Punomoći nastao iz prenesenih/pripremljenih podataka iz vanjskih sustava nije potpisan od strane svih potpisnika već samo od Aplikacije e-Ovlaštenja, i prilikom prijenosa ne rade se standardne provjere. S prijenosom podataka, Dokument e-Punomoći ima odgovarajući status a datum aktivnosti je datum s kojim su podaci preneseni u e-Ovlaštenja. Preneseni dokumenti trajno su obilježeni i prepoznatljivi u Podsustavu e-Ovlaštenja. Nakon prijenosa u e-Ovlaštenja, za njih dalje vrijede pravila kao i za druge Dokumente e-Punomoći.

Inicijalno, Korisnik koji ima e-Punomoć za pristup na e-uslugu temeljem nekog prenesenog/pripremljenog dokumenta iz vanjskih sustava, unutar Uvjeta korištenja e-Ovlaštenja ima isključenu suglasnost za prosljeđivanjem svojih osobnih podataka izvan sustava e-Ovlaštenja. Za potrebe pristupa na e-usluge koje koriste prenesene podatke Korisnik treba prihvatiti Uvjete korištenja e-Ovlaštenja i dati suglasnost za prosljeđivanjem osobnih podataka e-uslugama integriranim na e-Poslovanje.

Neaktivni dokumenti iz vanjskih sustava ne prenose se u Podsustav e-Ovlaštenja.

4.8. Sigurnost informacijskih sustava

Informacijski sustavi Pružatelja atributa koji se spajaju na e-Ovlaštenja, trebaju biti u skladu sa čl. 8 st. 1. Uredbe o mjerama informacijske sigurnosti (NN 46/08).

Sukladno eIDAS Uredbi (br. 910/2014 Europskog parlamenta i vijeća od 23.7.2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ) kao i njenim provedbenim uredbama, a naročito Provedbenoj uredbi komisije (EU) 2015/1501 od 8. rujna 2015. u okviru za interoperabilnost te Provedbenoj uredbi komisije (EU) 2015/1502 od 8.9.2015. o utvrđivanju minimalnih tehničkih specifikacija i postupaka za razine osiguranja identiteta koje se pripisuju sredstvima elektroničke identifikacije, u provedbenim je aktivnostima potrebno prepoznati važnost sigurnosti informacija i sustava upravljanja uslugama te važnost primjene priznatih metoda i načela ugrađenih u norme, kao što su serije normi ISO/IEC 27000 i ISO/IEC 20000.

5. Razina kvalitete usluga (SLA)

Podrška radu e-Ovlaštenjima kroz Kontaktni centar organizirana je u redovnom radnom vremenu.

Redovno radno vrijeme (RRV) podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 07:30 do 15:30 sati, ako u te dane ne pada državni praznik ili blagdan.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Organizacija podrške izvan RRV se obavlja sukladno dogovorenome između Fine i SDURDD-a.

5.1. Prekid rada

Planirani prekid rada poduzima se po potrebi u svrhu preventivnog tehničkog održavanja e-Ovlaštenja. Za to vrijeme e-Ovlaštenja nisu dostupna. Fina se obvezuje najaviti aktivnosti i procjenu vremena nedostupnosti e-Ovlaštenja u vezi planiranog održavanja e-Ovlaštenja 7 (sedam) dana unaprijed.

Planirane prekide rada e-Ovlaštenja Fina će poduzimati izvan redovnog i produženog radnog vremena, a zbog mogućih većih opsega radova na e-Ovlaštenjima iznimno i tijekom redovnog radnog vremena maksimalno uvažavajući potrebe Korisnika e-Ovlaštenja za nesmetanim radom u e-Ovlaštenjima.

Svaki planirani prekid rada e-Ovlaštenja, Fina će dogovarati sa SDURDD-om.

Prekide rada koji su potrebni zbog naseljavanja novih verzija ili sličnih radnji koji uzrokuju kraće prekide rada e-Ovlaštenja, Fina može izvoditi izvan redovnog i produženog radnog vremena uz prethodan dogovor sa SDURDD-om.

U slučaju neplaniranog prekida rada e-Ovlaštenja, Fina će u koordinaciji sa SDURDD-om poduzeti sve radnje, postupke i mjere za što žurniji nastavak rada e-Ovlaštenja.

5.2. Standardni SLA uvjeti

Usluga podrške radu e-Ovlaštenja je organizirana putem ITIL upravljačkih postupaka podrške sa Service Desk (SD) i Call Centar (CC), kao prvom linijom podrške. Prva linija podrške CC je dostupna preko telefona ili e-maila u redovno radno vrijeme CC podrške.

Drugu liniju podrške SD čine inženjerske grupe odgovorne za različite infrastrukturne tehnologije i cjeline. Fina će dodatno sa svakom e-uslugom dogovoriti tehničke kontakt osobe kako bi se lakše riješili eventualni problemi kojima se Korisnik suočava, a za koje nije lako ustanoviti uzrok.

Prijave problema izvan radnog vremena se zaprimaju putem e-maila kojeg agent pregledava u redovno radno vrijeme i dalje postupa po standardnoj proceduri.

Usluga podrške obuhvaća zaprimanje i rješavanje prijavljenih incidenata od strane Pružatelja e-usluga i Korisnika vezano za e-Ovlaštenja.

Prijave incidenata koje se ne odnose na rad e-Ovlaštenja, Fina će proslijediti ostalim subjektima koji sudjeluju u Sustavu e-Građani i e-Poslovanje, SURDD-u, Pružatelju e-usluge ili Pružatelju atributa na kojeg se odnose.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

SLA uvjeti su ulazni parametri za alate koje koriste djelatnici SD prilikom rješavanja incidenata.

Za incidente i servisne zahtjeve definirani su sljedeći prioriteti:

Prioritet	Opis	Razdoblje unutar kojega se računa vrijeme rješavanja incidenta/servisnog zahtjeva
1	Problem koji uzrokuje kritičan zastoj e-Ovlaštenja koji je potpuno izvan funkcije i zahtjeva neposrednu akciju	Non-stop do povratka e-Ovlaštenja u redovan rad u vrijeme podrške
2	Problem koji uzrokuje kritičan zastoj e-Ovlaštenja koji je još uvijek aktivan ali sa značajno smanjenom funkcionalnošću. Problem se ne može zaobići	Non-stop do povratka e-Ovlaštenja u redovan rad u vrijeme podrške
3	Problem koji ne uzrokuje kritičan zastoj e-Ovlaštenja – većina funkcija e-Ovlaštenja je još uvijek raspoloživa. Problem se može zaobići	Samo unutar „Redovnog radnog vremena“
4	Manje važna poteškoća ili pitanje koji ne utječu na trenutnu funkcionalnost e-Ovlaštenja	Samo unutar „Redovnog radnog vremena“

Tablica 1. Prioriteti incidenata

Aktivnosti unutar poslova održavanja i podrške definirane su kako slijedi:

Aktivnosti unutar podrške	NIAS
Podrška Pružateljima e-usluga u slučaju prijave incidenata i servisnih zahtjeva	RRV prve linije podrške SD
Podrška Korisnicima u slučaju prijave incidenata i servisnih zahtjeva	RRV prve linije podrške CC
Podrška Referentima i Kontrolora skupnog odobrenja u slučaju prijave incidenata i servisnih zahtjeva	RRV prve linije podrške CC
Utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti e-Ovlaštenja od strane Fine	RRV druge linije podrške SD
Početak utvrđivanja uzroka incidenta (Računa se: - od trenutka prijave incidenta od strane Pružatelja e-usluga, Korisnika, Referenta, Kontrolora skupnog odobrenja ili - od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)	Prioritet 1 i 2: 60 min Prioritet 3: 4 sata Prioritet 4: 8 sati
Obavijest o zastoju (rok unutar kojega se mora dojaviti odgovornoj osobi u SDURDD-u pojava zastoja, a računa se: - od trenutka prijave incidenta od strane Pružatelja e-usluga, Korisnika, Referenta, Kontrolora skupnog odobrenja ili	Prioritet 1 i 2: 60 min Prioritet 3: 4 sata Prioritet 4: 8 sati

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Aktivnosti unutar podrške	NIAS
- od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)	
Otklanjanje uzroka zastoja (rok unutar kojega se aktivnost mora završiti, a računa se: - od trenutka prijave incidenta od strane Pružatelja e-usluga, Korisnika, Referenta, Kontrolora skupnog odobrenja ili - od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)	Prioritet 1 i 2: 12 sati Prioritet 3: 2 radna dana Prioritet 4: 4 radna dana
Dodatne aktivnosti koje se moraju izvršiti nakon otklanjanja uzroka zastoja (povrat podataka, prilagodbe sustava, testiranje i sl.), a u cilju povratka sustava u normalan rad (rok unutar kojega se aktivnost mora završiti, a računa se od trenutka uklanjanja uzroka zastoja od strane Fine ili <i>treće strane</i>)	Prioritet 1 i 2: 4 sata Prioritet 3: 6 sati Prioritet 4: 8 sati

Tablica 2. Standardni SLA uvjeti

Ako pojedina aktivnost, a koja je započela unutar redovnog radnog vremena, ne završava unutar redovnog radnog vremena u istom danu, nastavak započete aktivnosti s pripadajućim rokovima i trajanjima prenose se u sljedeći radni dan osim u slučaju Prioriteta 1 i 2 na čijem se otklanjanju radi non-stop do otklanjanja zastoja/problema.

5.3. Informacijska i komunikacijska infrastruktura Fine

Fina može inicirati izmjene informacijske i komunikacijske infrastrukture Fine u cilju pružanja ugovorenih razina kvalitete usluga i sigurnosti e-Ovlaštenja.

Sve izmjene provode se u dogovoru sa SDURDD-om i u skladu s procedurom testiranja, odobravanja i implementacije.

6. Rječnik pojmova

Pojam	Opis - značenje
Protokol rada e-Ovlaštenja	Dokument kojim se definiraju uloge različitih dionika, pravila njihovog uključivanja, način rada i korištenja Podsustava i Aplikacije e-Ovlaštenja.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Pojam	Opis - značenje
Sustav e-Poslovanje	Državna platforma i dio državne informacijske infrastrukture koja poslovnim subjektima omogućava pristup javnim informacijama i informacijama o poslovnim e-uslugama na jednom mjestu, siguran pristup podacima poslovnih subjekata i elektroničku komunikaciju poslovnih subjekata s javnim sektorom. E-poslovanje ima slijedeće tri glavne sastavnice: Portal s javnim informacijama za poslovne subjekte (Gov.hr), Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav za poslovne subjekte (NIASeP) i Poslovni korisnički pretnac (PKP).
Sustav e-Građani	Državna platforma i dio državne informacijske infrastrukture koja građanima omogućava pristup javnim informacijama i informacijama o e-uslugama namijenjene građanima na jednom mjestu, siguran pristup podacima i elektroničku komunikaciju građana s javnim sektorom.
Podsustav e-Ovlaštenja	Podsustav koje omogućava upravljanje autorizacijskim podacima, odnosno dohvat podataka o zakonskim zastupnicima (modul e-Zastupanja). Unutar e-Poslovanja, podsustav omogućuje generiranje i upravljanje e-Punomoćima za pristup na e-usluge od strane zakonskih zastupnika i drugih Opunomoćenika poslovnih subjekata (modul e-Punomoći u Aplikaciji e-Ovlaštenja).
Modul e-Zastupanja	Modul podsustava e-Ovlaštenja koji dohvaća podatke o zakonskim zastupnicima. U sklopu e-Poslovanja, modul dohvaća podatke o osobama ovlaštenim za zastupanje po zakonu od Pružatelja atributa i baze e-Ovlaštenja, te omogućava identifikaciju zakonskih ovlaštenih osoba poslovnih subjekata. U sklopu e-Građana, modul dohvaća podatke o malodobnoj djeci autentificiranog Korisnika koje Korisnik zakonski zastupa prema evidenciji Pružatelja atributa (Funkcionalnost roditelj-dijete).

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Pojam	Opis - značenje
Modul e-Punomoći	<p>Modul e-Punomoći u sklopu Aplikacije e-Ovlaštenja omogućava davanje/opozivanje/ukidanje e-Punomoći za pristup na e-usluge. Kroz modul e-Punomoći omogućeno je upravljanje pravima pristupa na e-uslugu kroz definiranje rola koje Opunomoćenik poslovnog subjekta može imati na e-usluzi.</p> <p>Modul podsustava e-Ovlaštenja koji u sklopu Sustava e-Poslovanja dohvaća podatke o e-Punomoćima za pristup na e-usluge s uključenim rolama koje Korisnik može imati na e-usluzi u ime odabranog poslovnog subjekta.</p>
Funkcionalnost roditelj - dijete	Funkcionalnost koja Pružateljima e-usluga omogućava dohvat potrebnih podataka o maloljetnoj djeci autentificiranog Korisnika.
Aplikacija e-Ovlaštenja	Aplikativno rješenje za upravljanje dokumentima e-Punomoći unutar Podsustava e-Ovlaštenja.
Autorizacijski web servis e-Ovlaštenja	Web servis koji omogućava dohvat podatka Navigacijskoj traci i e-uslugama iz modula e-Zastupanja i e-Punomoći.
Autorizacija	Postupak utvrđivanja razine prava korištenja e-usluge za Korisnika.
NIAS	Državni informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije Korisnika elektroničkih usluga, kako je definiran Zakonom i Odlukom o pokretanju projekta e-Građani.
NIASeP	Sustav središnje identifikacije i autentifikacije Korisnika poslovnih elektroničkih javnih usluga kako je definiran Odlukom o pokretanju projekta e-Poslovanje (NN 53/2018) i označava sustav koji će se prilagodbom i nadogradnjom NIAS-a uspostaviti za potrebe Sustava e-Poslovanje. Za potrebe ovog dokumenta akronim NIAS obuhvaća sustav NIAS i NIASeP.
Atributi	Skup podataka o Korisniku i subjektima koji su vezani uz njihov OIB, odnosno jedinstvenom identifikatoru poslovnog subjekta, a koriste se za utvrđivanje njihova identiteta pri korištenju NIAS-a za pristup e-uslugama odnosno za dostavu autorizacijskih podataka e-uslugama o zakonskim zastupanjima od Pružatelja atributa i o e-Punomoćima za pristup Korisnika na e-uslugu iz Aplikacije e-Ovlaštenja.
Pružatelj e-usluge	Tijelo javnog sektora koje pruža e-uslugu Korisnicima korištenjem NIAS-a i Podsustava e-Ovlaštenja.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Pojam	Opis - značenje
e-usluga	Usluga kako je definirana Zakonom. Ovim Protokolom, sa stajališa integracije same e-usluge i atributa koji se razmijenjuju, razlikuju se e-usluge integrirane na e-Poslovanje i e-usluge integrirane na e-Građane.
Vjerodajnica	Elektronička vjerodajnica kako je definirana Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi.
Poslovni subjekt	Pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost u skladu s propisima te tijelo javne vlasti - tijela državne uprave, druga državna tijela, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe i druga tijela koja imaju javne ovlasti, pravne osobe čiji je osnivač Republika Hrvatska ili jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje obavljaju javnu službu, pravne osobe koje se na temelju posebnog propisa financiraju pretežito ili u cijelosti iz državnog proračuna, iz proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno iz javnih sredstava (nameta, davanja, i sl.) koja koristi poslovnu e-uslugu.
Korisnik	Unutar Aplikacije e-Ovlaštenja to je Opunomoćitelj, Opunomoćenik ili Supotpisnik koji samostalno i/ili posredstvom Referenta koristi Aplikaciju e-Ovlaštenja. Unutar Podsustava e-Ovlaštenja to je građanin ili osoba u poslovnom subjektu koji posredstvom NIAS-a pristupa e-usluzi koja dohvaća podatke o zastupanjima i/ili o pravima pristupa iz Aplikacije e-Ovlaštenja.
Opunomoćitelj	Korisnik koji je temeljem zakona, drugog propisa, pravnog posla ili e-Punomoći dobivene unutar Aplikacije e-Ovlaštenja, ovlašten zastupati Poslovni subjekt, a koji putem e-Punomoći opunomoćuje Opunomoćenika/e za korištenje Aplikacije e-Ovlaštenja u ime Poslovnog subjekta i/ili korištenje ostalih e-usluga integriranih na Sustav e-Poslovanje.
Opunomoćenik	Korisnik kojeg je Opunomoćitelj putem e-Punomoći opunomoćio za korištenje Aplikacije e-Ovlaštenja u ime Poslovnog subjekta kojeg zastupa i/ili korištenje ostalih e-usluga integriranih na e-Poslovanje i koji je tu e-Punomoć prihvatio.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Pojam	Opis - značenje
Supotpisnik	Korisnik koji je ovlaštena osoba poslovnog subjekta koji osim Opunomoćitelja treba supotpisati/supotvrditi dokument e-Punomoći za pristup na e-uslugu kako bi isti bio valjan unutar Aplikacije e-Ovlaštenja.
Referent	Djelatnik Fine koji Aplikaciju e-Ovlaštenja koristi na zahtjev i u ime Korisnika.
Kontrolor skupnog odobrenja	Djelatnik Fine koji je zadužen za kontrolu skupnog potpisa/potvrde u Aplikaciji e-Ovlaštenja.
Podrška korisnicima	Djelatnik Fine, iz Odjela za korisnike ili druge razine podrške, koja pruža podršku Korisnicima Aplikacije e-Ovlaštenja.
Dokument e-Punomoći za pristup na e-uslugu	Dokument kojim Opunomoćitelj opunomoćuje Opunomoćenika za korištenje e-usluge integrirane na e-Poslovanje kroz Aplikaciju e-Ovlaštenja. Dokumentom e-Punomoći osigurava se Korisniku autorizacija za rad na e-usluzi kroz određenu rolu.
Web registracijski obrazac za dodjelu prava Korisnicima na e-uslugu – Punomoć za pristup na e-uslugu	Obrazac Pružatelja e-usluge koji definira opseg svake pojedine e-usluge i određena prava koja Korisnik podsustava može imati na e-usluzi (Rola Korisnika na e-usluzi).
Rola korisnika	Prava Korisnika na e-uslugama u key-value formatu, koje se dohvaćaju u trenutku pristupa Korisnika na e-usluge.
e-potpis	Skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju potpisnika i vjerodostojnost potpisanoga elektroničkog dokumenta.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva	Protokol rada e-Ovlaštenja		
	Projekt: e-Poslovanje	Komponenta: e-Ovlaštenja	Djelokrug: SDURDD/FINA
	Datum 01.12.2021.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 0.6.

Pojam	Opis - značenje
Pružatelji atributa	<p>Evidencija o osobnim identifikacijskim brojevima koja sadržava podatke o pravnim osobama i fizičkim osobama – građanima koji su u tu evidenciju dostavila nadležna javnopravna tijela;</p> <p>Obrtni registar;</p> <p>Upisnik poljoprivrednika;</p> <p>Podaci e-Ovlaštenja – podatkovni dio e-Ovlaštenja u koji su podaci uneseni pri korištenju e-Ovlaštenja posredstvom Referenta, odnosno koji su za potrebe rada podsustava e-Ovlaštenja evidentirani u samom sustavu;</p> <p>Matica rođenih.</p> <p>Pružatelji atributa mogu biti i druge službene evidencije, upisnici odnosno registri koji se s NIAS-om povezuju način utvrđen Protokolom rada NIAS za e-Građane i e-Poslovanje.</p>
Podaci e-Ovlaštenja	<p>Podatkovni dio e-Ovlaštenja u koji su podaci uneseni pri korištenju e-Ovlaštenja posredstvom Referenta, odnosno koji su za potrebe rada Podsustava e-Ovlaštenja evidentirani u samom sustavu, dalje u tekstu: Podaci e-Ovlaštenja.</p>
Obrazac za prijavu e-usluge u sustav e-Građani i e-Poslovanje	<p>Obrazac koji ispunjava Pružatelj e-usluga a u kojem su navedene i karakteristike preduvjeti za uspješnu integraciju e-usluge.</p>
Navigacijska traka sustava e-Građani/e-Poslovanje	<p>Zajednički dio Središnjeg državnog portala (Gov.hr) koji se implementira unutar svake e-usluge. Navigacijska traka sadrži osnovne informacije o Korisniku koji je prijavljen na sustav, te informaciju za koji subjekt Korisnik može djelovati.</p>