



HP – Hrvatska pošta d.d.,
Jurišićeva 13, p.p. 514,
HR – 10002 Zagreb

Kvalificirana usluga elektroničke preporučene dostave (ePreporuka)

- Korisničke upute -

Zagreb, lipanj 2022.



Povijest izmjena

Verzija	Datum	Pripremio	Opis izmjene
1.0	1. 6. 2022.	Nevenka Posedi	Inicijalna verzija



Sadržaj

1. UVOD	4
2. PREDUVJETI KORIŠTENJA.....	4
3. REGISTRACIJA I DOREGISTRACIJA	5
3.1. REGISTRACIJA	5
3.2. DOREGISTRACIJA	5
3.2.1. <i>ONLINE</i> DOREGISTRACIJA	5
3.2.2. REGISTRACIJA U POŠTANSKOM UREDU	10
4. PRIJAVA	10
5. USLUGA QERDS.....	12
5.1. PORUKE	12
5.2. PISMA	12
5.2.1. SLANJE POŠILJKE	14
5.2.2. PRIJAM POŠILJAKA	18
5.2.3. STATUSI	21
6. STUPANJE NA SNAGU	21
POPIS PRILOGA	24



1. UVOD

HP – Hrvatska pošta d.d. pruža kvalificiranu uslugu elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: ePreporuka) za svoje korisnike fizičke i pravne osobe, a uz korištenje kvalificiranog vremenskog žiga i naprednog ili kvalificiranog elektroničkog pečata. Kvalificirani elektronički vremenski žig i napredni ili kvalificirani elektronički pečat osigurat će integritet podataka i autentičnost izvora podataka. Korisnici ePreporuke mogu biti primatelji i pošiljatelji korisničkog sadržaja koji prilikom ugovaranja usluge prihvaćaju uvjete pružanja i ostalu dokumentaciju u vezi s pružanjem usluge navedenu na zahtjevu za korištenje usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave.

2. PREDUVJETI KORIŠTENJA

Kako biste mogli koristiti ePreporuku, morate biti registrirani korisnik servisa ePošta (točka 3.1. ovih Korisničkih uputa) i napraviti obveznu doregistraciju (točka 3.2. ovih Korisničkih uputa).

Ako niste registrirani korisnik servisa ePošta, registrirati se možete na www.eposta.hr ili u poštanskom uredu.

Za korištenje usluge dovoljno je imati računalo s internetskom vezom i preglednikom novije generacije (Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari).



3. REGISTRACIJA I DOREGISTRACIJA

3.1. REGISTRACIJA

Ako ste novi korisnik servisa ePošta, registrirati se možete *online* na stranici www.eposta.hr ili u svakom poštanskom uredu.

Nakon uspješne registracije dobit ćete e-poruku u kojoj je navedeno korisničko ime i aktivacijska poveznica, a nakon aktivacije dobit ćete SMS-om inicijalnu lozinku. Dobivenim korisničkim imenom i lozinkom pristupate servisu ePošta na <https://servis.eposta.hr/ebox/login1>.

3.2. DOREGISTRACIJA

Kako biste mogli koristiti ePreporuku, morate obaviti postupak doregistracije na uslugu QERDS. Postupak je moguć *online* (točka 3.2.1. ovih Korisničkih uputa) ili u poštanskom uredu (točka 3.2.2. ovih Korisničkih uputa).

3.2.1. ONLINE DOREGISTRACIJA

Dobivenim korisničkim imenom i lozinkom (dobivenu inicijalnu lozinku morate promijeniti prilikom prve prijave na servis) prijavljujete se u servis ePošta (1. slika) na <https://servis.eposta.hr/ebox/login1>.



Korisničke upute za privatne korisnike
Korisničke upute za poslovne korisnike
KORISNIČKA PODRŠKA
+385 72 500 501

Uvjeti korištenja
Učestala pitanja
Kontakt
Opći uvjeti i cjenik



1. slika: Ekran za prijavu na servis ePošta

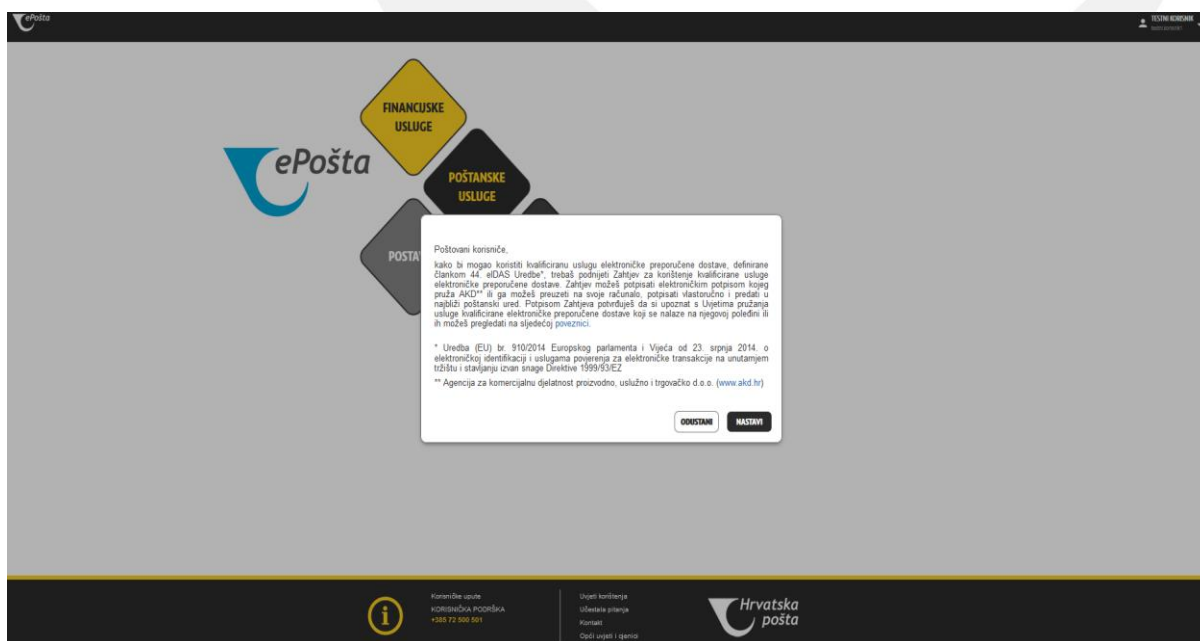


Unosom ispravnoga korisničkog imena i lozinke pristupate servisu ePošta. ePreporuka je dostupna na početnom ekranu (2. slika) klikom na opciju „ePREPORUKA (kvalificirana usluga)“.



2. slika: Početni ekran servisa ePošta

Klikom na opciju „ePREPORUKA (kvalificirana usluga)“ pristupate dijelu servisa ePošta namijenjenom pružanju ePreporuke. Ako niste obavili postupak doregistracije, ne možete se koristiti uslugom na što će vas servis upozoriti porukom u skočnom prozoru (3. slika).





3. slika: Skočni prozor s upozorenjem da za korištenje ePreporuka treba napraviti postupak doregistracije

Poštovani korisniče,

kako bi mogao koristiti kvalificiranu uslugu elektroničke preporučene dostave, definirane člankom 44. eIDAS Uredbe*, trebaš podnijeti Zahtjev za korištenje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave. Zahtjev možeš potpisati elektroničkim potpisom kojeg pruža AKD** ili ga možeš preuzeti na svoje računalo, potpisati vlastoručno i predati u najbliži poštanski ured. Potpisom Zahtjeva potvrđuješ da si upoznat s Uvjetima pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave koji se nalaze na njegovoj poledini ili ih možeš pregledati na sljedećoj [poveznici](#).

* Uredba (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

** Agencija za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o. (www.akd.hr)

ODUSTANI **NASTAVI**

4. slika: Prikaz poruke o obvezi doregistracije

Poruka koja će vam se prikazati (4. slika) upoznat će vas s uvjetima registracije i uvjetima pružanja ePreporuke. **Želite li zahtjev potpisati elektroničkim potpisom, to možete učiniti kvalificiranim elektroničkim potpisom koji pruža samo AKD o čemu će vas upozoriti i poruka.**

Klikom na opciju „**ODUSTANI**“ možete odustati od postupka doregistracije, a klikom na opciju „**NASTAVI**“ nastavljate s postupkom doregistracije.

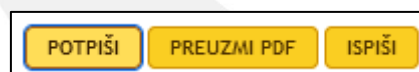
Nastavkom postupka doregistracije servis na temelju podataka od korisnika dobivenih prilikom registracije na servis ePošta (točka 3.1. ovih Korisničkih uputa) generira zahtjev za korištenjem kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (1. i 2. prilog).



5. slika: Generirani zahtjev za korištenjem ePreporuke

Generirani zahtjev prikazat će vam se na zaslonu nakon čega možete:

- potpisati zahtjev elektroničkim potpisom koji pruža AKD (opcija „**POTPIŠI**“)
- preuzeti zahtjev u formatu PDF (opcija „**PREUZMI PDF**“)
- ispisati zahtjev na pisaču (opcija „**ISPIŠI**“).



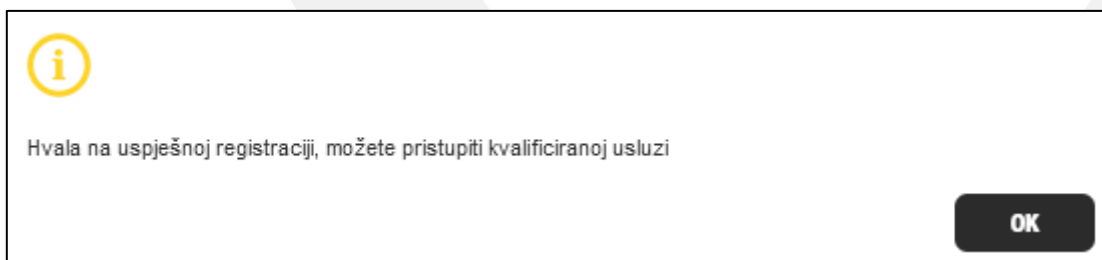
6. slika: Opcije za postupanje s generiranim zahtjevom za korištenje ePreporuke

Za nastavak *online* registracije morate odabrati opciju „**POTPIŠI**“ nakon čega se servis ePošta spaja na sustav AKD-a koji omogućava potpisivanje kvalificiranim elektroničkim potpisom (7. slika). Odaberite jednu od opcija koju imate ugovorenu s AKD-om. Unosom svih potrebnih podataka pokreće se postupak elektroničkog potpisivanja zahtjeva.



7. slika: Ekran za potpisivanje kvalificiranim elektroničkim potpisom

Dobit ćete informativnu poruku o uspješnom potpisivanju zahtjeva (8. slika), a potpisani zahtjev i potvrda o registraciji dostupni su vam u vašem elektroničkom pretincu (eBoxu) u dijelu ePreporuke na servisu ePošta (9. slika).



8. slika: Skočni prozor s porukom o uspješnoj online registraciji

Primljene		
Br.	Pošiljatelj	Naziv
1	Servis ePošta	Potvrda o registraciji na kvalificiranu uslugu Servisa ePošta
2	Servis ePošta	Zahtjev za registraciju na kvalificiranu uslugu Servisa ePošta

9. slika: Prikaz zaprimljenog zahtjeva i potvrde o uspješnoj registraciji



3.2.2. REGISTRACIJA U POŠTANSKOM UREDU

Ako preuzmete zahtjev za doregistraciju u formatu PDF ili ga ispišete na pisaču, zahtjev (1. i 2. prilog) trebate vlastoručno potpisati i donijeti ga u poštanski ured. Radnik poštanskog ureda zaprimiti će zahtjev i obraditi ga nakon što utvrdi vaš identitet.

Ako ne preuzmete zahtjev za doregistraciju *online*, možete ga zatražiti u poštanskom uredu te ga popuniti i vlastoručno potpisati.

Potvrdu o registraciji dobit ćete u svoj eBox (9. slika) nakon obrade zahtjeva.

4. PRIJAVA

Servisu ePošta pristupate na <https://servis.eposta.hr/ebox/login1> (1. slika), a prijavljujete se korisničkim imenom i lozinkom dobivenima nakon uspješne registracije (točka 3.1. ovih Korisničkih uputa). Dobivenu inicijalnu lozinku nakon prve prijave morate promijeniti prema prikazanim pravilima.

Klikom na opciju „**PRIJAVA**“ (10. slika) ulazite u servis ePošta.

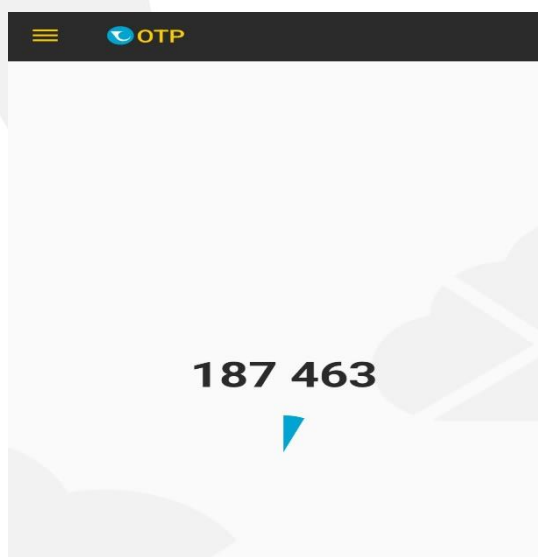
10. slika: Ekran za unos korisničkog imena i lozinke

Nakon uspješne prijave otvara se početna stranica servisa ePošta. Za pristup ePreporuci trebate kliknuti na opciju „ePREPORUKA (kvalificirana usluga)“ (11. slika).



11. slika: Početni ekran servisa ePošta

Za ulazak u dio ePreporuke obavezni ste se autentificirati. Autentifikacija se provodi unosom jednokratne lozinke (OTP – One Time Password) koja vrijedi 60 sekundi. OTP se generira i prikazuje u mobilnoj aplikaciji ePošta (11. slika). Ako nemate mobilnu aplikaciju ePošta, OTP se može poslati SMS-om na broj mobitela koji je zadan u vašim korisničkim postavkama sustava ePošta.



11. slika: Prikaz generiranog OTP-a putem mobilne aplikacije ePošta

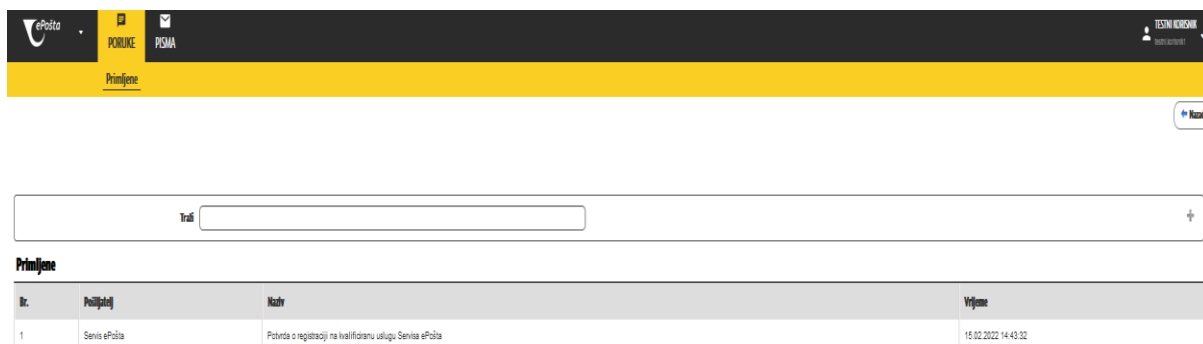


5. ePREPORUKA

5.1. PORUKE

Uspješnom prijavom u dio ePreporuke na servisu ePošta, otvorit će vam se ekran na kojem možete vidjeti sve pristigle poruke (12. slika).

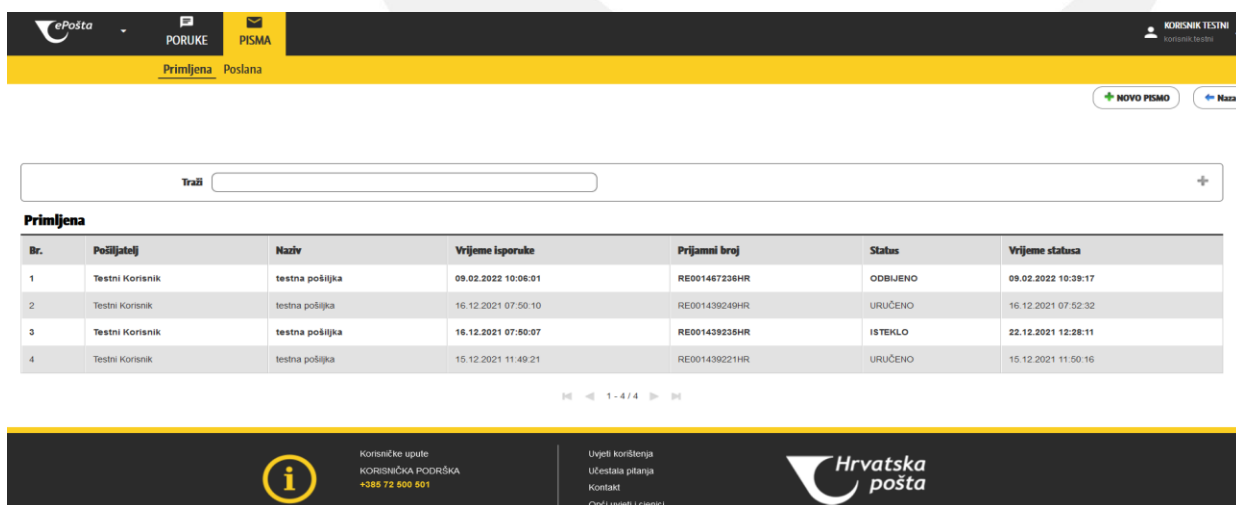
Prva primljena poruka bit će potvrda o uspješnoj registraciji nakon provedenog postupka prema 3. točki ovih Korisničkih uputa.



12. slika: Ekran s prikazom primljenih poruka

5.2. PISMA

Druga opcija koju možete odabrati je „PISMA“ u kojoj su vidljive sve primljene (13. slika) i poslane ePreporuke (14. slika).



13. slika: Ekran s prikazom primljenih ePreporuka



The screenshot shows the 'ePošta' web interface. At the top, there are tabs for 'PORUKE' and 'PISMA'. Below them, 'Primljena' and 'Poslana' are selected. A search bar is present with the text 'Traži'. Below the search bar, the 'Poslana' section displays a table of sent messages. The footer contains an information icon, contact details for 'Korisničke upute' and 'KORISNIČKA PODRŠKA', a list of links for 'Uvjeti korištenja', 'Učestala pitanja', 'Kontakt', and 'Opći uvjeti i cjenici', and the 'Hrvatska pošta' logo.

Br.	Primalac	Naziv	Vrijeme prijma	Prijamni broj	Status	Vrijeme statusa	Povratnica
1	Korisnik Testni	testna pošiljka	09.02.2022 09:58:08	RE001467236HR	ODBUJENO	09.02.2022 10:39:17	NE
2	Korisnik Testni	testna pošiljka	16.12.2021 07:48:31	RE001439249HR	URUČENO	16.12.2021 07:52:32	DA
3	Korisnik Testni	testna pošiljka	15.12.2021 16:03:46	RE001439235HR	ISTEKLO	22.12.2021 12:28:11	DA
4	Korisnik Testni	testna pošiljka	15.12.2021 11:46:28	RE001439221HR	URUČENO	15.12.2021 11:50:16	DA

14. slika: Ekran s prikazom poslanih ePreporuka

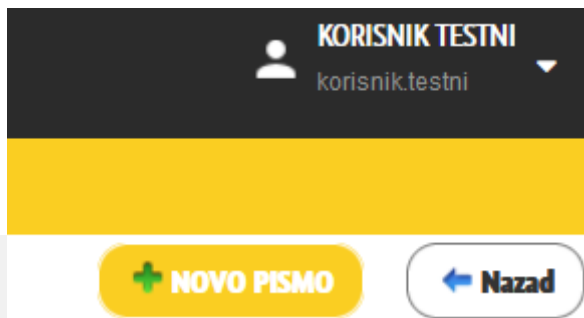
Kod primljenih i poslanih ePreporuka, na ekranu je prikazan popis svih primljenih ili poslanih ePreporuka s njihovim detaljima.

ePreporuke su prikazane kronološki, a vidljivi su podatci o pošiljatelju/primatelju, vremenu prijma/ispоруke, prijamni broj te ostali podatci ovisno o tome je li riječ o poslanim ili primljenim ePreporukama.



5.2.1. SLANJE ePREPORUKE

Za slanje ePreporuke najprije trebate kliknuti na opciju „**PISMA**“ i nakon toga na opciju „**NOVO PISMO**“ koja se nalazi u gornjem desnom kutu (15. slika).



15. slika: Opcija za slanje ePreporuke

Na ekranu koji se prikazao unosite sve potrebne podatke za slanje ePreporuke:

- a) primatelja
- b) naziv
- c) odabir dopunske usluge „povratnica“ (opcionalna usluga)
- d) sadržaj.

Pri unosu podataka o primatelju, u polje „**Naziv**“ unosite ime i prezime ili naziv primatelja. Klikom na gumb „**Pretraži**“ servis provjerava postoji li takav primatelj u sustavu i ima li ugovorenu ePreporuku.

Ako primatelj postoji i ima ugovorenu ePreporuku, na zaslonu će se pojaviti njegovi podatci (ime i prezime ili naziv te adresa) kako biste provjerili je li to primatelj kojem želite poslati ePreporuku (16. slika).

U slučaju da u sustavu postoje dva ili više primatelja s istim imenom i prezimenom, obavezni ste unijeti OIB primatelja kako bi se nedvojbeno mogao utvrditi ispravan primatelj.



16. slika: Pretraživanje primatelja

Nakon unosa primatelja unosite naziv ePreporuke u polje „**Naziv**“ te uz polje „**Povratnica**“ označujete želite li uz ePreporuku poslati i digitalnu povratnicu (17. slika). Digitalna povratnica je dokaz o tome što se s ePreporukom dogodilo (uručena primatelju, primatelj odbio primitak ili je isteklo vrijeme za njezino preuzimanje).

17. slika: Unos naziva ePreporuke i dopunske usluge „povratnica“

Sadržaj ePreporuke možete:

a) Učitati u formatu PDF tako da odaberete opciju „**Učitaj PDF**“, kliknete na gumb „**Odaberi**“ i s računala odaberete i priložite željenu datoteku (18. slika).

18. slika: Dodavanje sadržaja ePošiljke učitavanjem s računala

b) Napisati u tekstualnom editoru koji će se otvoriti nakon što kliknete na opciju „**Napiši pismo**“ (19. slika).



Napiši pismo

Datoteka ▾ Izmijeni ▾ Umetni ▾ Pogled ▾ Oblikuj ▾ Tablica ▾

↶ ↷ Formati ▾ **B** *I* [List Styles] [List Styles] [List Styles] [List Styles] [List Styles] [List Styles]

A ▾ **A** ▾ [Image] [Link] [Smiley]

Poštovani,
uspješno ste se registrirali u servis ePošta.
HP-Hrvatska pošta d.d.

18. slika: Unos sadržaja ePreporuke

Nakon što se učitali datoteku u formatu PDF ili napisali sadržaj, klikom na opciju „**Nastavi**“ otvorit će vam se pregled sadržaja u kojem možete provjeriti odgovara li sadržaj onom koji ste učitali ili napisali.

Ako je sve u redu, ePreporuku možete poslati klikom na opciju „**Pošalji**“, a ako što treba ispraviti, klikom na opciju „**Nazad**“ odustajete od slanja (19. slika).

1 od 1 Automatsko zumiranje ▾ [Print] [Share] [More]

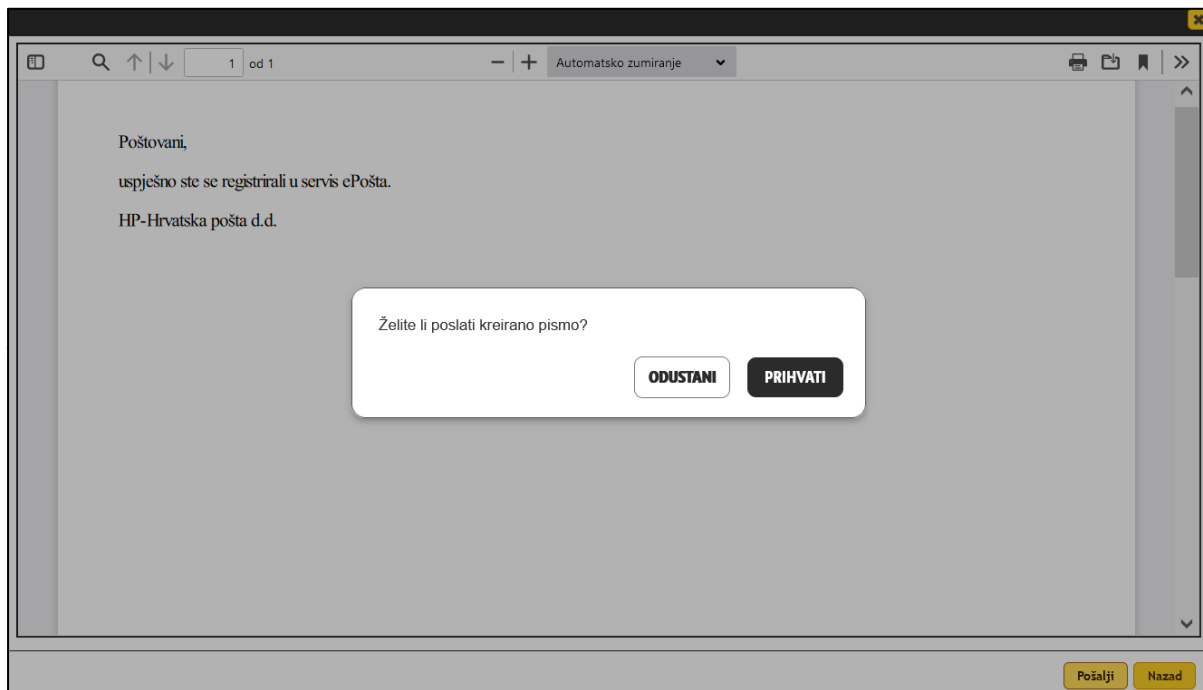
Poštovani,
uspješno ste se registrirali u servis ePošta.
HP-Hrvatska pošta d.d.

Pošalji Nazad

19. slika: Unos sadržaja ePreporuke

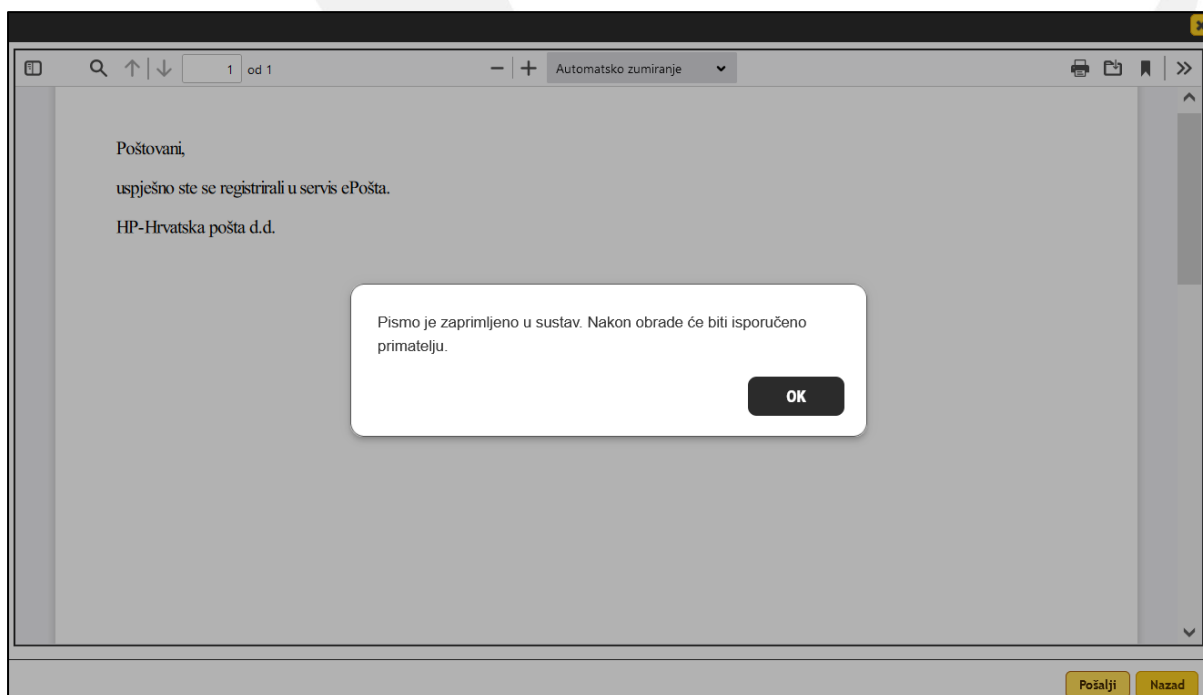


Klikom na opciju „Pošalji“ sustav će prikazati skočni prozor (20. slika) u kojem morate potvrditi slanje ePreporuke („**PRIHVATI**“) ili odustati od njezina slanja („**ODUSTANI**“).



20. slika: Skočni prozor u kojem se traži potvrda slanja ePreporuke ili odustajanje od njezina slanja

Prihvatanjem slanja ePreporuke na zaslonu će se prikazati poruka da je ePreporuka zaprimljena u sustav i da će nakon obrade biti isporučena primatelju (21. slika).



21. slika: Poruka o zaprimljenoj ePreporuci

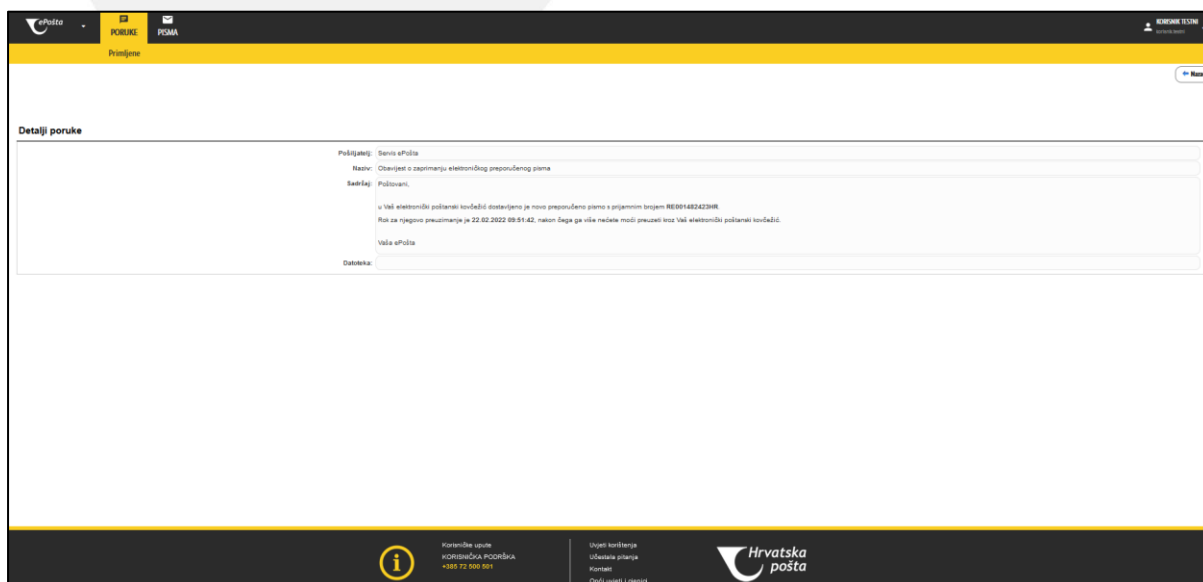


Klikom na „OK“ sustav će vas vratiti na popis poslanih ePreporuka (14. slika) u kojem će upravo poslana ePreporuka biti prva na popisu zato što je prikaz kronološki.

5.2.2. PRIJAM ePREPORUKA

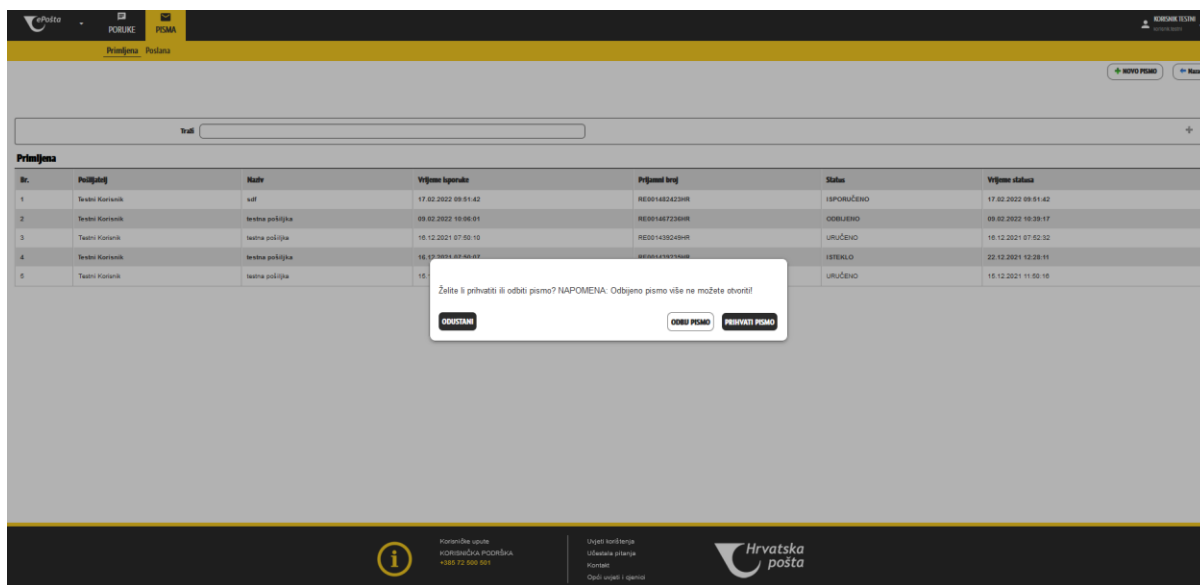
Kada servis ePošta zaprimi ePreporuku, o tome će vas obavijestiti slanjem e-poruke na adresu navedenu u korisničkim postavkama i porukom u popisu primljenih poruka (12. slika).

Klikom na primljenu poruku prikazat će vam se detalji poruke s naznačenim prijamnim brojem ePreporuke i rokom do kojeg ju možete preuzeti (22. slika).

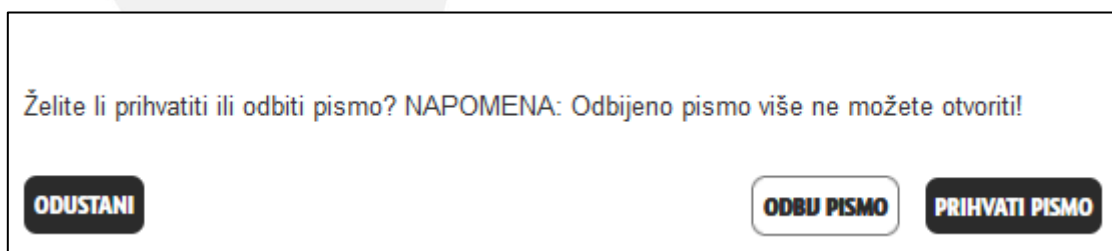


22. slika: Prikaz poruke o primljenoj ePreporuci

Na popisu primljenih ePreporuka (13. slika) prikazani su svi podatci o primljenim ePreporukama. Nakon što odaberete ePreporuku koje želite preuzeti sustav će vas u skočnom prozoru (23. slika) pitati želite li ju preuzeti, odbiti njezin primitak ili u tom trenutku odustati od preuzimanja ili odbitka (24. slika).



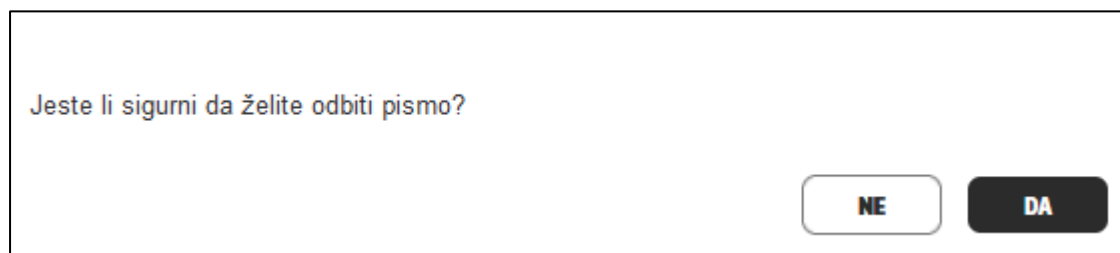
23. slika: Skočni prozor nakon odabira željene ePreporuke za preuzimanje



24. slika: Poruka prikazana u skočnom prozoru prilikom odabira ePreporuke za preuzimanje

Klikom na opciju „**ODUSTANI**“ nećete poduzeti nikakvu radnju, no trebate voditi računa o tome da nakon isteka roka za preuzimanje koji je naveden u pristigloj poruci ePreporuku više nećete moći preuzeti.

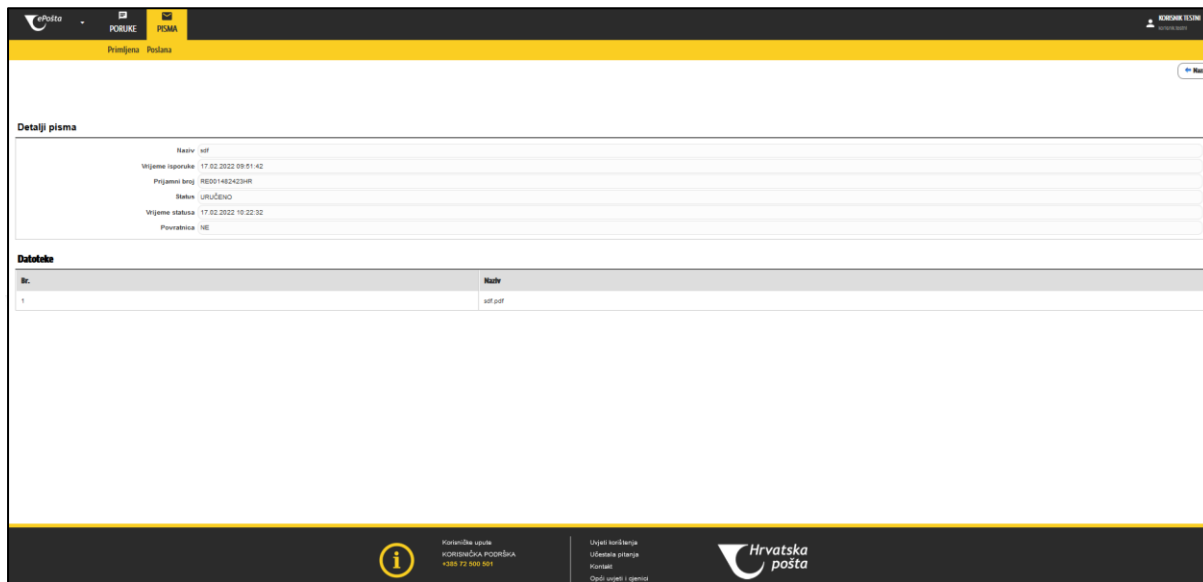
Klikom na opciju „**ODBIJ PISMO**“ sustav će vas dodatnom porukom u skočnom prozoru (25. slika) upitati želite li zaista odbiti ePreporuku. Klikom na opciju „**NE**“ sustav će vas vratiti na popis primljenih ePreporuka. Klikom na opciju „**DA**“ odbili ste primitak i sadržaj vam više neće biti dostupan.



25. slika: Poruka prikazana u skočnom prozoru prilikom odabira ePreporuke za preuzimanje

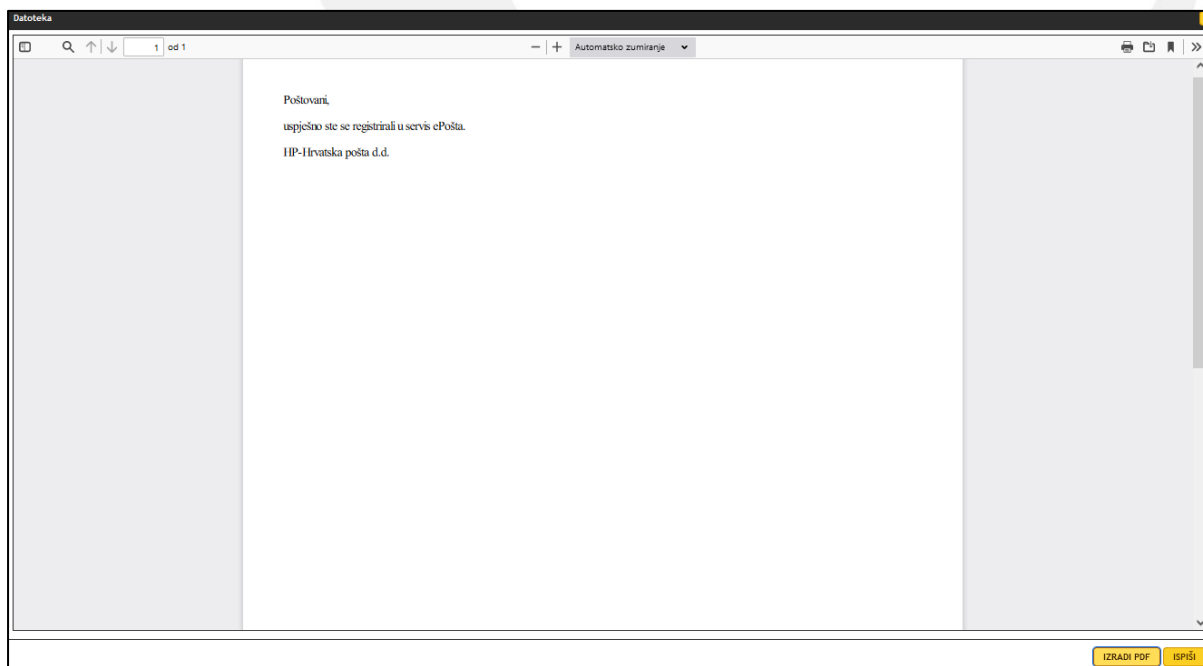


Klikom na opciju „PRIHVATI PISMO“ preuzet ćete ePreporuku i prikazat će vam se njezini detalji i sadržaj (26. slika).



26. slika: Prikaz primljene ePreporuke

Klikom na naziv datoteke koju želite pregledati otvorit će vam se njezin sadržaj (27. slika).



27. slika: Prikaz sadržaja primljene ePreporuke



Ako ePreporuku ne preuzmete u definiranom roku za preuzimanje, više ju nećete moći preuzeti, a status će se promijeniti u „**ISTEKLO**“.

Nakon bilo koje od poduzetih radnji (prijam, odbitak ili ako je isteklo vrijeme za preuzimanje) mijenja se status ePreporuke (točka 5.2.3. ovih Korisničkih uputa) i o tome se obavještava pošiljalatelj e-porukom i porukom u popisu primljenih poruka (12. slika).

5.2.3. STATUSI

Status pojedinačne ePreporuke vidljiv je pošiljalatelju u popisu poslanih ePreporuka (14. slika) i primatelju u popisu primljenih ePreporuka (13. slika).

Svaka ePreporuka može imati status:

- a) **URUČENO** – kada je primatelj preuzeo ePreporuku
- b) **ODBIJENO** – kada je primatelj odbio primitak ePreporuke
- c) **ISTEKLO** – kada je isteklo vrijeme za preuzimanje ePreporuke.

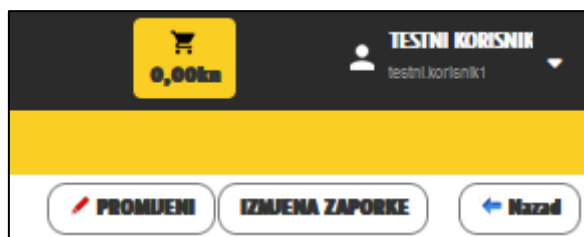
Uz svaki status navedeno je i vrijeme kada je ePreporuka preuzeta ili odbijena, odnosno vrijeme kada je istekao rok za njeno preuzimanje.

U popisu primljenih ePreporuka (13. slika) podebljane su (*boldane*) ePreporuke koje su odbijene ili im je isteklo vrijeme za preuzimanje. Njih više ne možete preuzeti.

6. POSTAVKE RAČUNA

6.1. ZAPORKA

Zaporku možete promijeniti sami u izborniku „POSTAVKE“ na početnom ekranu (slika 11.), odabirom opcije „IZMIJENI ZAPORKU“ (slika 28.) otvorite ekran (slika 29.) u kojem ćete unijeti trenutnu zaporku i nakon toga novu zaporku koju želite postaviti.



28. slika: opcija za izmjenu zaporce

Promjena zaporce	
Stara zaporka	<input type="password"/>
Nova zaporka	<input type="password"/>
Ponovljena nova zaporka	<input type="password"/>

29. slika: ekran za unos trenutne i nove zaporce

Kod kreiranja zaporkе, potrebno je voditi računa o pravilima za postavljanje zaporkе:

- minimalno 8 znakova
- barem jedno malo slovo
- barem jedno veliko slovo
- barem jedan broj

Ako ste zaboravili trenutnu zaporku, na ekranu za prijavu na servis ePošta (slika 1.) kliknite na opciju „Zaboravili ste zaporku?“ nakon čega morate unijeti korisničko ime za koje je potrebno generirati novu zaporku (slika 30.). Klikom na „POTVRDI“, servis ePošta će generirati novu zaporku i poslati je na mail adresu vezanu za uneseno korisničko ime.

Korisničko ime

NAZADPOTVRDI

30. slika: ekran za unos korisničkog imena za koje će se generirati nova zaporka



6.2. KORISNIČKI PODACI

Ukoliko je potrebno promijeniti neki od korisničkih podataka (npr. korisničko ime, broj mobitela i dr.) fizičke osobe moraju isto napraviti podnošenjem Zahtjeva za promjenom korisničkih podataka (3. prilog) dok pravne osobe moraju kontaktirati svojeg prodajnog predstavnika.

7. STUPANJE NA SNAGU

Ove Korisničke upute stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. lipnja 2022. godine.



POPIS PRILOGA

- 1. prilog: Zahtjev za korištenjem kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave za fizičke osobe
- 2. prilog: Zahtjev za korištenjem kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave za pravne osobe
- 3. prilog: Zahtjev za promjenom korisničkih podataka





1. PRILOG: Zahtjev za korištenjem kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave za fizičke osobe

ZAHTEJ ZA KORIŠTENJEM USLUGE KVALIFICIRANE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE ZA FIZIČKE OSOBE (DODATNI ZAHTEJ)		ePošta		
OSOBNİ PODACI				
*Ime		*Prezime		
ISO kod države + OIB <input type="text"/>		Datum rođenja <input type="text"/>		
*Broj mobitela <input type="text"/>		*E-mail		
ADRESA (s osobne iskaznice)				
*Ulica		*Kućni broj		
*Grad/općina		*Naselje		
*Država		*Država		
*Broj PU <input type="text"/>		*Naziv PU		
(PU - poštanski ured)				
<p>Podnositelj ovog Zahtjeva za korištenjem usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Dodatni zahtjev), koji je korisnik servisa ePošta u skladu sa sklopljenim Ugovorom za privatne korisnike, Općim uvjetima korištenja servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), Cjenikom usluga servisa ePošta i drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju Opći uvjeti korištenja servisa ePošta, svojim potpisom** na ovom Dodatnom zahtjevu potvrđuje da je upoznat s Uvjetima pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i s njima povezanim dokumentima (Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, Pravila postupanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, te ostali dokumenti javno dostupni na internet stranicama Davatelja usluge, a koji se odnose na tu uslugu) te da na iste pristaje.</p> <p>Uz uvjet da Davatelj usluga prihvati Dodatni zahtjev putem Obavijesti o prihvatu u skladu s Općim uvjetima, ovaj Dodatni zahtjev zajedno s drugim sastavnim dijelovima predviđenima Općim uvjetima, predstavlja Dodatak ugovora o korištenju servisa ePošta koji je korisnik sklopio s HP - Hrvatskom poštom d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb, OIB: 87311810356, a kojim se obuhvaća usluga kvalificirane elektroničke preporučene dostave.</p> <p>Potpisom Dodatnog zahtjeva podnositelj:</p> <ul style="list-style-type: none">• potvrđuje da je sporazuman da mu se račun za uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave izdaje zajedno s ostalim naplativim uslugama servisa ePošta u elektroničkom obliku prikazan u PDF formatu te da ih zaprima u elektronički poštanski kovčević servisa ePošta (eBox);• izjavljuje da su svi osobni podatci koji su navedeni u Dodatnom zahtjevu točni i ispravni te da je obavezan u slučaju njihove promjene o tome neodložno obavijestiti Davatelja usluga, sukladno Općim uvjetima;• potvrđuje da je upoznat sa svrhama i načinom obrade osobnih podataka kako su opisani u Općim uvjetima, te s tamo opisanim pravima koja ima u odnosu na takvu obradu;• pristaje da osobni podatci budu vidljivi korisnicima servisa ePošta, u svrhu identifikacije prilikom korištenja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave;• potvrđuje da će sve promjene osobnih i drugih podataka, a koje će unositi u svoje osobne postavke korisničkog računa sa svojim pristupnim podacima i zaporkom, biti istinite i točne te da ih Davatelj usluga može rabiti za dostavu u vezi s izvršavanjem prava i obveza iz ugovora;• pristaje primati obavijesti o zaprimljenim pošiljkama na e-mail adresu navedenu u sustavu ePošta. <p>Dodatak ugovora može prestati važiti zajedno s Ugovorom za privatne korisnike, pod uvjetima i na način kako je predviđeno Općim uvjetima, no dodatno tome podnositelj kao korisnik usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave može na način koji je Općim uvjetima predviđen za otkaz Ugovora zasebno otkazati Dodatak ugovora, a time i zasebno otkazati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave. Dodatak ugovora može zasebno prestati važiti i u slučaju da Davatelj usluga prestane pružati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave u skladu s pozitivnim propisima i/ili dokumentima navedenima u ovom Dodatnom zahtjevu kojima je ta usluga regulirana.</p> <p>**Podnositelj Dodatnog zahtjeva, ako ga podnosi u fizičkom obliku, potpisuje isti vlastoručno, a ako ga podnosi u elektroničkom (online) obliku, potpisuje isti elektroničkim potpisom.</p>				
*U godine.		*Potpis podnositelja		
mjesto datum				
POPUNJAVA DJELATNIK UREDA / POSLOVNICE				
*Datum zaprimanja	*Ime i prezime (potpis djelatnika)	*LAUS šifra djelatnika	*Broj ureda/poslovnice	*Naziv ureda/poslovnice
.....
M.P				
<p>*Pojmovi upotrijebljeni u ovom Zahtjevu za osobe u muškom rodu neutralni su i odnose se jednako na muške i na ženske osobe</p> <p>*Osobni identifikacijski broj</p> <p>*Za hrvatske državljane unose se podaci s osobne iskaznice, a za strane državljane podaci iz putovnice</p> <p>*Obavezna polja</p>				



QERDS – Korisničke upute, verzija 1.0, datum: 1. 6. 2022.

UVJETI PRUŽANJA KVALIFICIRANE USLUGE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE

1. Opće odredbe

Ovim uvjetima pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Uvjeti pružanja ili ovi Uvjeti) uređuju se odnosi između trgovačkog društva HP - Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356, upisanog u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080266264, kao davatelja usluge, s jedne strane (u daljnjem tekstu: Davatelj usluge) i fizičke ili pravne osobe koja koristi uslugu povjerenja kao korisnika s druge strane (u daljnjem tekstu: Korisnik). Ovi Uvjeti dodatak su Općim uvjetima korištenja servisa ePošta i odnose se na pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: QERDS). Detaljne informacije o pružanju QERDS usluge nalaze se u dokumentima Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave i Pravila postupanja za pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Politika i Pravila postupanja), te ostalim dokumentima javno dostupnim na <https://www.eposta.hr/info>.

2. Kontakt podaci

Informacije o pružanju usluge mogu se dobiti na email ePreporuka@posta.hr ili na: HP - Hrvatska pošta d.d., Ured za strategiju i razvoj, Branimirova 4, 10000 Zagreb.

3. Obveze Davatelja usluge

Davatelj usluge je kvalificirani pružatelj usluga povjerenja koji uslugu pruža u skladu s Uredbom (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 (u nastavku teksta: eIDAS Uredba, prema akronimu izvedenom od riječi: electronic IDentification, Authentication and trust Services), važećim Zakonom o provedbi eIDAS Uredbe te podzakonskim aktima i standardizacijskim dokumentima.

Davatelj usluge ima obvezu osigurati dostupnost, integritet i povjerljivost pošiljke (uključuje korisnički sadržaj i metapodatke) tijekom cijelog pružanja QERDS i to kroz:

- ispravnu identifikaciju korisnika kod ugovaranja usluge,
- pouzdanu autentifikaciju pošiljatelja i primatelja prilikom pristupanja QERDS,
- propisnu zaštitu osobnih podataka,
- provođenje interne i vanjske provjere sukladnosti,
- sukladnost svim propisanim obvezama.

Elektronički dokumenti se štite elektroničkim potpisom/pečatom, podržanim certifikatom izdanim po najmanje ETSI 319 411-1 NCP politici izdanim od kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja, generiranim na takav način da se onemogući neotkrivena izmjena podataka.

Duljine su ključeva i algoritmi korišteni u sustavu za pružanje QERDS:

- HP QERDS – duljina ključa = 2048 bitova, algoritam = sha256WithRSA

Rok valjanosti HP QERDS certifikata za napredni/kvalificirani elektronički pečat i para ključeva iznosi dvije (2) godine.

Pružatelj QERDS za pohranu privatnih ključeva koristi kriptografske uređaje sukladno standardu FIPS PUB 140-2, level 3 i/ili CC EAL 4+.

HP d.d. u pružanju QERDS koristi usluge drugih kvalificiranih pružatelja usluga povjerenja prema Popisu koji se nalazi u Prilogu Pravila postupanja dostupnih na <https://www.eposta.hr/info>

4. Dokazi o pruženoj usluzi

Davatelj usluge prikuplja dokaze za sve ključne događaje u korištenju QERDS. Korisnici mogu pristupiti QERDS dokazima korištenjem aplikacije za QERDS sukladno svojoj ulozi pošiljatelj/primatelj i tipu pošiljke.

Ključni događaji:

- a) prijam pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge zaprimio pošiljku za slanje,
- b) isporuka pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge isporučio pošiljku unutar pretinca primatelja,
- c) uručenje pošiljke – dokaz se sprema nakon pouzdane autentifikacije primatelja, i uručnja ili odbijanja pošiljke kroz aplikaciju za QERDS od strane primatelja.

Primatelj pošiljke za svaku pošiljku dobiva obavijest na odabrani kanal za slanje obavijesti. Obavijest obavezno sadrži rok dostupnosti pošiljke.

Ako unutar predviđenog roka korisnik pristupi aplikaciji za QERDS, i uruči mu se pošiljka nastaje događaj "Uspješno uručenje pošiljke". Ovisno o tipu pošiljke moguće je eksplicitno odbiti uručenje pošiljke i to je događaj "Odbijanje uručnja pošiljke". Ako unutar predviđenog roka korisnik ne pristupi aplikaciji za QERDS ili ne prihvati/odbije uručenje pošiljke, nastaje događaj "Isteklo vrijeme za uručenje pošiljke". Rok čuvanja arhiviranih QERDS dokaza je deset (10) godina i nakon toga nisu dostupni.

5. Obveze korisnika

Korisnik/korisnici jest/su obvezan/obvezni:

- navesti točne i potpune podatke u zahtjevu za ugovaranjem usluge,
- prihvatiti Uvjete pružanja i druge s njima povezane dokumente,
- čuvati autentifikacijske elemente od gubitka, krađe, oštećenja ili neovlaštene upotrebe,
- obavijestiti Davatelju usluge slučaj nastupanja događaja koji su kompromitirali sigurnost autentifikacijskih elemenata ili u slučaju kada postoji sumnja da je takav događaj nastupio,
- suzdržati se od iskoristavanja eventualnih sigurnosnih propusta ili nepravilnosti u radu sustava Davatelja usluge koje će odmah po utvrđivanju obavijestiti Davatelju usluge, te
- suzdržati se od prenošenja svojih odgovornosti u radu s QERDS na treće osobe.

- koristiti se uslugom na zakonit način, u skladu s njezinom dopuštenom svrhom te uz poštivanje primjenjivih propisa.

6. Obveze pouzdajućih strana

Razumno pouzdanje u QERDS za pouzdajuću stranu je postignuto ako u trenutku korištenja:

- poduzima neophodne preventivne sigurnosne mjere,
- provjerava napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge korištenjem vjerodostojnih sustava,
- koristi pouzdane aplikacije u sigurnom IT okruženju.

Pouzdaća strana koja ne postupa sukladno ovim zahtjevima je sama odgovorna za rizike kod pouzdanja u napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge. Sve promjene koje utječu na pružanje QERDS usluge, pouzdajuća strana obavezna je prijaviti HP-u d.d.

7. Ograničenja kod pružanja usluge

Ograničenja kod pružanja QERDS usluge su:

- a) obzirom je QERDS sastavni dio servisa ePošta, korisnik je prije ugovaranja QERDS usluge obavezan ugovoriti korištenje servisa ePošta na način propisan Općim uvjetima servisa ePošta. Registracijom u servis ePošta, korisnik će dobiti korisničko ime i lozinku kojom pristupa servisu, a što je preduvjet za pristup QERDS usluzi;
- b) korisnik QERDS uslugu može ugovoriti udaljenom elektroničkom registracijom na način propisan točkom 3.1. Politike pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, koristeći digitalni potpis podržan osobnim certifikatom izdanim od Agencije za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o., OIB: 58843087891.

Osim udaljene registracije elektroničkim putem, korisnik QERDS uslugu može ugovoriti u bilo kojem poštanskom uredu.

8. Ograničenje odgovornosti

Davatelj usluge raspolaže dostatnim financijskim sredstvima i odgovarajućim osiguranjem od odgovornosti za pružanje QERDS. Davatelj usluge nije odgovoran za štetu, uključujući i neizravnu štetu ili gubitak prihoda, gubitak podataka ili drugih šteta povezanih s kvalificiranim uslugama povjerenja, uzrokovanih korištenjem QERDS drugih pružatelja usluga ili korištenjem QERDS Davatelja usluge drugačije od dozvoljenog u Politici i Pravilima postupanja. Detaljnije informacije o Ograničenju odgovornosti su u Politici i Pravilima postupanja na <https://www.eposta.hr/info>

9. Politika, Pravilnik postupanja i ostali relevantni dokumenti

Svi relevantni dokumenti za pružanje kvalificiranih usluga povjerenja se nalaze u javnom repozitoriju Davatelja usluge na <https://www.eposta.hr/info>

10. Zaštita osobnih podataka

Davatelj usluge je usvojio mjere zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Davatelj usluge je odgovoran za zaštitu osobnih podataka obrađenih tijekom pružanja kvalificiranih usluga povjerenja na način propisan Općim uvjetima korištenja servisa ePošta.

11. Dostupnost usluge

QERDS usluga je u pravilu dostupna 24 sata dnevno svih dana u godini. HP d.d. ne može garantirati dostupnost ako je došlo do prekida rada ili neispravnog rada infrastrukture koja nije pod nadležnošću ili pod kontrolom HP-a d.d. ili ako su nastupile okolnosti koje se mogu opisati kao viša sila. HP d.d. zadržava pravo najavljene nedostupnosti QERDS usluge u slučaju redovitog održavanja sustava.

12. Cijena usluge

Korištenje QERDS naplaćuje se sukladno važećem cjeniku Davatelja usluge.

13. Prigovori

Korisnici mogu Davatelju usluge uputiti prigovor u vezi pružanja QERDS na što će Davatelj usluge odgovoriti u roku od 15 dana. Prigovori se podnose i postupak se odvija na način određen Općim uvjetima korištenja servisa ePošta. Za rješavanje svih sporova mjerodavni su propisi Republike Hrvatske. Davatelj usluge i korisnik će pokušati sporazumno riješiti sve sporove, a u slučaju neuspjeha, za rješavanje će biti nadležan sud u Zagrebu.

14. Oznake povjerenja za Davatelja usluge

Nadzor nad provedbom eIDAS Uredbe u pogledu odredbi kojima se uređuju usluge povjerenja provodi središnje tijelo državne uprave RH nadležno za poslove gospodarstva. Reviziju i provjeru usklađenosti s eIDAS Uredbom provodi neovisno akreditirano tijelo za ocjenjivanje sukladnosti. Nadzor vezan uz obradu, korištenje i zaštitu osobnih podataka mogu provoditi i druga tijela određena zakonom i drugim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka. Davatelj usluge, kao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja, nalazi se na europskoj listi povjerenja (engl. EU Trusted List), što pokazuje sukladnost zakonskoj regulativi i primjenjivim standardima.

15. Stupanje na snagu: početak primjene ovih uvjeta

Ovi Uvjeti na snagu stupaju danom donošenja i primjenjuju se od 1. siječnja 2022. godine.





2. PRILOG: Zahtjev za korištenjem kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave za pravne osobe

ZAHTEJ ZA KORIŠTENJEM KVALIFICIRANE USLUGE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE ZA POSLOVNE KORISNIKE		ePošta		
(DODATNI ZAHTEJ)				
PODACI O POSLOVNOM KORISNIKU				
*Naziv	*ISO kod države + OIB ² <input type="text"/>			
*Ulica	*Kući broj	Naselje		
*Grad/općina	*Država			
*Broj PU <input type="text"/>	*Naziv PU			
(PU - poštanski ured)				
PODACI O KONTAKT OSOBI POSLOVNOG KORISNIKA				
*Ime	*Prezime			
*ISO kod države + OIB ² <input type="text"/>				
*Broj mobitela <input type="text"/>	*E-mail			
<p>Poslovni korisnik, kao podnositelj ovog Zahtjeva za korištenjem usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave za poslovne korisnike (u daljnjem tekstu: Dodatni zahtjev), koji je korisnik servisa ePošta u skladu sa sklopljenim Ugovorom o poslovnoj suradnji i uključanju u informacijski sustav ePošta za elektroničku razmjenu podataka (u daljnjem tekstu: Ugovor), Općim uvjetima korištenja servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), Cjenikom usluga servisa ePošta i drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju Opći uvjeti, svojim potpisom** na ovom Dodatnom zahtjevu potvrđuje da je upoznat s Uvjetima pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i s njima povezanim dokumentima (Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, Pravila postupanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, te ostali dokumenti javno dostupni na internet stranicama Davatelja usluge, a koji se odnose na tu uslugu) te da na iste pristaje.</p> <p>Uz uvjet da Davatelj usluga prihvati ovaj Dodatni zahtjev putem Obavijesti o prihvatu u skladu s Općim uvjetima, ovaj Dodatni zahtjev zajedno s drugim sastavnim dijelovima predviđenima Općim uvjetima, predstavlja Dodatak ugovora koji je Poslovni korisnik sklopio s HP- Hrvatskom poštom d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb, OIB: 87311810356 (u daljnjem tekstu: Dodatak ugovora). Sklapanjem Dodatka ugovora usluga kvalificirane elektroničke preporučene dostave postaje predmet Ugovora, a njegov sastavni dio, uz već postojeće sastavne dijelove, postaju Uvjeti pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i s njima povezani dokumenti (Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, Pravila postupanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, te ostali dokumenti javno dostupni na internet stranicama Davatelja usluga, a koji se odnose na tu uslugu) te potpisivanjem Dodatnog zahtjeva Poslovni korisnik potvrđuje da je iste preuzeo u elektroničkom obliku na internetskoj stranici Pružatelja usluge https://www.eposta.hr/info</p> <p>Potpisom Dodatnog zahtjeva Poslovni korisnik:</p> <ul style="list-style-type: none">- potvrđuje da je pročitao sve sastavne dijelove Ugovora i da pristaje na njihovu primjenu;- potvrđuje da je sporazuman da mu se račun za uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave izdaje zajedno s ostalim naplativim uslugama servisa ePošta u elektroničkom obliku prikazan u PDF formatu te da ga zaprima u elektronički poštanski kovčević servisa ePošta (eBox);- izjavljuje da su svi podaci koji su navedeni u Dodatnom zahtjevu točni i ispravni te da je obavezan u slučaju njihove promjene o tome neodložno obavijestiti Davatelja usluge, sukladno Općim uvjetima;- potvrđuje da je upoznat sa svrhami i načinom obrade osobnih podataka kako su opisani u Općim uvjetima, te s tamo opisanim pravima koja ima u odnosu na takvu obradu;- pristaje da podatci Poslovnog korisnika budu vidljivi korisnicima servisa ePošta, u svrhu identifikacije (kao pošiljatelja ili primatelja) prilikom korištenja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave;- potvrđuje da će sve promjene osobnih i drugih podataka, a koje će unositi u svoje postavke korisničkog računa sa svojim pristupnim podatcima i zaporkom, biti istinite i točne te da ih Davatelj usluga može rabiti za dostavu u vezi s izvršavanjem prava i obveza iz Ugovora;- pristaje primati obavijesti o zaprimljenim pošiljkama na e-mail adresu navedenu u sustavu ePošta. <p>Dodatak ugovora može prestati zajedno s Ugovorom, pod uvjetima i na način kako je predviđeno Ugovorom ili Općim uvjetima, no dodatno tome Davatelj usluga i Poslovni korisnik mogu na način koji je predviđen Ugovorom i/ili Općim uvjetima zasebno otkazati ili raskinuti Dodatak ugovora, a time i zasebno otkazati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave. Dodatak ugovora može zasebno prestati važiti i u slučaju da Davatelj usluga prestane pružati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave u skladu s pozitivnim propisima i/ili dokumentima.</p> <p>Sve odredbe Ugovora koje nisu u suprotnosti s Dodatkom Ugovora ostaju na snazi.</p> <p>**Poslovni korisnik kao podnositelj Dodatnog zahtjeva, ako ga podnosi u fizičkom obliku, potpisuje isti vlastoručno po ovlaštenoj osobi, a ako ga podnosi u elektroničkom (online) obliku, potpisuje isti elektroničkim potpisom po ovlaštenoj osobi</p>				
*U godine.		*Potpis podnositelja	
mjesto		datum		
POPUNJAVA DJELATNIK UREDA / POSLOVNICE				
*Datum zaprimanja	*Ime i prezime (potpis djelatnika)	*LAUS šifra djelatnika	*Broj ureda/poslovnice	*Naziv ureda/poslovnice
				M.P.
<p>¹ Pojmovi upotrijebljeni u ovom Zahtjevu za osobe u muškom rodu neutralni su i odnose se jednako na muške i na ženske osobe</p> <p>² Osobni identifikacijski broj</p> <p>³ Za hrvatske državljane unose se podaci s osobne iskaznice, a za strane državljane podaci iz putovnice</p> <p>*Obavezna polja</p>				



QERDS – Korisničke upute, verzija 1.0, datum: 1. 6. 2022.

UVJETI PRUŽANJA KVALIFICIRANE USLUGE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE

1. Opće odredbe

Ovim uvjetima pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Uvjeti pružanja ili ovi Uvjeti) uređuju se odnosi između trgovačkog društva HP - Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356, upisanog u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080266264, kao davatelja usluge, s jedne strane (u daljnjem tekstu: Davatelj usluge) i fizičke ili pravne osobe koja koristi uslugu povjerenja kao korisnika s druge strane (u daljnjem tekstu: Korisnik). Ovi Uvjeti dodatak su Općim uvjetima korištenja servisa ePošta i odnose se na pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: QERDS). Detaljne informacije o pružanju QERDS usluge nalaze se u dokumentima Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave i Pravila postupanja za pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Politika i Pravila postupanja), te ostalim dokumentima javno dostupnim na <https://www.eposta.hr/info>.

2. Kontakt podaci

Informacije o pružanju usluge mogu se dobiti na email ePreporuka@posta.hr ili na: HP - Hrvatska pošta d.d., Ured za strategiju i razvoj, Branimirova 4, 10000 Zagreb.

3. Obveze Davatelja usluge

Davatelj usluge je kvalificirani pružatelj usluga povjerenja koji uslugu pruža u skladu s Uredbom (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 (u nastavku teksta: eIDAS Uredba, prema akronimu izvedenom od riječi: electronic IDentification, Authentication and trust Services), važećim Zakonom o provedbi eIDAS Uredbe te podzakonskim aktima i standardizacijskim dokumentima.

Davatelj usluge ima obvezu osigurati dostupnost, integritet i povjerljivost pošiljke (uključuje korisnički sadržaj i metapodatke) tijekom cijelog pružanja QERDS i to kroz:

- ispravnu identifikaciju korisnika kod ugovaranja usluge,
- pouzdanu autentifikaciju pošiljatelja i primatelja prilikom pristupanja QERDS,
- propisnu zaštitu osobnih podataka,
- provođenje interne i vanjske provjere sukladnosti,
- sukladnost svim propisanim obvezama.

Elektronički dokumenti se štite elektroničkim potpisom/pečatom, podržanim certifikatom izdanim po najmanje ETSI 319 411-1 NCP politici izdanim od kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja, generiranim na takav način da se onemogućuje neotkrivena izmjena podataka.

Duljine su ključeva i algoritmi korišteni u sustavu za pružanje QERDS:

- HP QERDS – duljina ključa = 2048 bitova, algoritam=sha256WithRSA
- Rok valjanosti HP QERDS certifikata za napredni/kvalificirani elektronički pečat i para ključeva iznosi dvije (2) godine.
- Pružatelj QERDS za pohranu privatnih ključeva koristi kriptografske uređaje sukladno standardu FIPS PUB 140-2, level 3 i/ili CC EAL 4+.

HP d.d. u pružanju QERDS koristi usluge drugih kvalificiranih pružatelja usluga povjerenja prema Popisu koji se nalazi u Prilogu Pravila postupanja dostupnih na <https://www.eposta.hr/info>

4. Dokazi o pruženju usluzi

Davatelj usluge prikuplja dokaze za sve ključne događaje u korištenju QERDS. Korisnici mogu pristupiti QERDS dokazima korištenjem aplikacije za QERDS sukladno svojoj ulozi pošiljatelj/primatelj i tipu pošiljke.

Ključni događaji:

- a) prijam pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge zaprimio pošiljku za slanje,
 - b) isporuka pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge isporučio pošiljku unutar pretnica primatelja,
 - c) uručenje pošiljke – dokaz se sprema nakon pouzdane autentifikacije primatelja, i uručenja ili odbijanja pošiljke kroz aplikaciju za QERDS od strane primatelja.
- Primatelj pošiljke za svaku pošiljku dobiva obavijest na odabrani kanal za slanje obavijesti. Obavijest obavezno sadrži rok dostupnosti pošiljke.

Ako unutar predviđenog roka korisnik pristupi aplikaciji za QERDS, i uruči mu se pošiljka nastaje događaj "Uspješno uručenje pošiljke". Ovisno o tipu pošiljke moguće je eksplicitno odbiti uručenje pošiljke i to je događaj "Odbijanje uručenja pošiljke". Ako unutar predviđenog roka korisnik ne pristupi aplikaciji za QERDS ili ne prihvati/odbije uručenje pošiljke, nastaje događaj "Isteklo vrijeme za uručenje pošiljke". Rok čuvanja arhiviranih QERDS dokaza je deset (10) godina i nakon toga nisu dostupni.

5. Obveze korisnika

Korisnik/korisnici jest/su obavezan/obavezni:

- navesti točne i potpune podatke u zahtjevu za ugovaranjem usluge,
 - prihvatiti Uvjete pružanja i druge s njima povezane dokumente,
 - čuvati autentifikacijske elemente od gubitka, krađe, oštećenja ili neovlaštene upotrebe,
 - dojaviti Davatelju usluge slučaj nastupanja događaja koji su kompromitirali sigurnost autentifikacijskih elemenata ili u slučaju kada postoji sumnja da je takav događaj nastupio,
 - suzdržati se od iskorištavanja eventualnih sigurnosnih propusta ili nepravilnosti u radu sustava Davatelja usluge koje će odmah po utvrđivanju dojaviti Davatelju usluge, te
 - suzdržati se od prenošenja svojih odgovornosti u radu s QERDS na treće osobe.
- koristiti se uslugom na zakonit način, u skladu s njezinom dopuštenom svrhom te uz poštovanje primjenjivih propisa.

6. Obveze pouzdajućih strana

Razumno pouzdanje u QERDS za pouzdajuću stranu je postignuto ako u trenutku korištenja:

- poduzima neophodne preventivne sigurnosne mjere,
- provjerava napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge korištenjem vjerodostojnih sustava,
- koristi pouzdane aplikacije u sigurnom IT okruženju.

Pouzdanja strana koja ne postupaju sukladno ovim zahtjevima je sama odgovorna za rizike kod pouzdanja u napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge. Sve promjene koje utječu na pružanje QERDS usluge, pouzdajuća strana obvezna je prijaviti HP-u d.d.

7. Ograničenja kod pružanja usluge

Ograničenja kod pružanja QERDS usluge su:

- a) obzirom je QERDS sastavni dio servisa ePošta, korisnik je prije ugovaranja QERDS usluge obavezan ugovoriti korištenje servisa ePošta na način propisan Općim uvjetima servisa ePošta. Registracijom u servis ePošta, korisnik će dobiti korisničko ime i lozinku kojom pristupa servisu, a što je preduvjet za pristup QERDS usluzi;
 - b) korisnik QERDS uslugu može ugovoriti udaljenom elektroničkom registracijom na način propisan točkom 3.1. Politike pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, koristeći digitalni potpis podržan osobnim certifikatom izdanim od Agencije za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o., OIB: 58843087891.
- Osim udaljene registracije elektroničkim putem, korisnik QERDS uslugu može ugovoriti u bilo kojem poštanskom uredu.

8. Ograničenje odgovornosti

Davatelj usluge raspolaže dostatnim financijskim sredstvima i odgovarajućim osiguranjem od odgovornosti za pružanje QERDS. Davatelj usluge nije odgovoran za štetu, uključujući i neizravnu štetu ili gubitak prihoda, gubitak podataka ili drugih šteta povezanih s kvalificiranim uslugama povjerenja, uzrokovanih korištenjem QERDS drugih pružatelja usluga ili korištenjem QERDS Davatelja usluge drugačije od dozvoljenog u Politici i Pravilima postupanja. Detaljnije informacije o Ograničenju odgovornosti su u Politici i Pravilima postupanja na <https://www.eposta.hr/info>

9. Politika, Pravilnik postupanja i ostali relevantni dokumenti

Svi relevantni dokumenti za pružanje kvalificiranih usluga povjerenja se nalaze u javnom repozitoriju Davatelja usluge na <https://www.eposta.hr/info>

10. Zaštita osobnih podataka

Davatelj usluge je usvojio mjere zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Davatelj usluge je odgovoran za zaštitu osobnih podataka obrađenih tijekom pružanja kvalificiranih usluga povjerenja na način propisan Općim uvjetima korištenja servisa ePošta.

11. Dostupnost usluge

QERDS usluga je u pravilu dostupna 24 sata dnevno svih dana u godini. HP d.d. ne može garantirati dostupnost ako je došlo do prekida rada ili neispravnog rada infrastrukture koja nije pod nadležnošću ili pod kontrolom HP-a d.d. ili ako su nastupile okolnosti koje se mogu opisati kao viša sila. HP d.d. zadržava pravo najavljene nedostupnosti QERDS usluge u slučaju redovitog održavanja sustava.

12. Cijena usluge

Korištenje QERDS naplaćuje se sukladno važećem cjeniku Davatelja usluge.

13. Prigovori

Korisnici mogu Davatelju usluge uputiti prigovor u vezi pružanja QERDS na što će Davatelj usluge odgovoriti u roku od 15 dana. Prigovori se podnose i postupak se odvija na način određen Općim uvjetima korištenja servisa ePošta. Za rješavanje svih sporova mjerodavni su propisi Republike Hrvatske. Davatelj usluge i korisnik će pokušati sporazumno riješiti sve sporove, a u slučaju neuspjeha, za rješavanje će biti nadležan sud u Zagrebu.

14. Oznake povjerenja za Davatelja usluge

Nadzor nad provedbom eIDAS Uredbe u pogledu odredbi kojima se uređuju usluge povjerenja provodi središnje tijelo državne uprave RH nadležno za poslove gospodarstva. Reviziju i provjeru usklađenosti s eIDAS Uredbom provodi neovisno akreditirano tijelo za ocjenjivanje sukladnosti. Nadzor vezan uz obradu, korištenje i zaštitu osobnih podataka mogu provoditi i državna i druga tijela određena zakonom i drugim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka. Davatelj usluge, kao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja, nalazi se na europskoj listi povjerenja (engl. EU Trusted List), što pokazuje sukladnost zakonskoj regulativi i primjenjivim standardima.

15. Stupanje na snagu; početak primjene ovih uvjeta

Ovi Uvjeti na snagu stupaju danom donošenja i primjenjuju se od 1. siječnja 2022. godine.



3. PRILOG: Zahtjev za promjenom korisničkih podataka

ZAHTJEV ZA PROMJENOM KORISNIČKIH PODATAKA ZA SERVIS EPOŠTA ZA FIZIČKE OSOBE



*OIB¹

ISO kod države

*Korisničko ime

*Podaci koji se mijenjaju (označiti x u kvadratiću ispred podatka)

☐ korisničko ime²

☐ ime

☐ prezime

☐ adresa (ulica i broj, naselje)

☐ grad / općina

☐ broj i naziv poštanskog ureda

☐ država

☐ ISO kod države

☐ telefon

☐ mobitel

☐ e-mail adresa

☐ Promjena adrese za dostavu

Ulica Kbr. Naselje

Grad / općina Država

Broj PU Naziv PU

*U . godine.

mjesto i datum

¹Potpis korisnika servisa _____

POPUNJAVA DJELATNIK UREDA / POSLOVNICE

*Datum zaprimanja	*Ime i prezime i potpis djelatnika	*Broj ureda / poslovnice	*Naziv ureda / poslovnice

M.P.

¹ Za hrvatske državljane unosi se OIB, a za strane broj putovnice

² Dodjeljuje se automatski.

*Obavezna polja

