

# Projekt e-Građani

**e-Građani mToken  
upute za korisnike**

Verzija 1.2

Zagreb, veljača 2015.

**Naslov:**

e-Građani mToken upute za korisnike

**Opis:**

Dokument sadrži upute korisnicima mToken vjerodajnice u sustavu e-Građani

**Ključne riječi:**

Projekt e-Građani, mToken, korisnici, upute,

**Jezik:**

Hrvatski

**Stvaratelji:**

Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet, CARNet Helpdesk  
Ministarstvo uprave, Uprava za e-Hrvatsku

**Izdavač:**

Ministarstvo uprave, Uprava za e-Hrvatsku

**Mjesto i datum nastanka:**

Zagreb, veljača 2015.

**Izvor:**

Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet, CARNet Helpdesk

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
2. INSTALACIJA E-GRAĐANI MTOKEN APLIKACIJE .....	6
3. GENERIRANJE JEDNOKRATNE LOZINKE .....	10
4. PROMJENA PIN BROJA.....	12
5. SINKRONIZACIJA VREMENA .....	13
6. POSLUŽITELJSKA APLIKACIJA ZA KRAJNJE KORISNIKE.....	14
7. REAKTIVACIJA E-GRAĐANI MTOKENA.....	15
8. PROMJENA PODATAKA.....	16
9. ČESTO POSTAVLJANA PITANJA .....	17

## POVIJEST PROMJENA

Verzija	Datum	Opis	Autori
1.0	5. lipnja 2014.	Inicijalna verzija	CARNet
1.1	31. srpnja 2014.	Definirani minimalni tehnički preduvjeti za instalaciju aplikacije	CARNet
1.2	24. veljače 2015.	Objavljena verzija aplikacije za BlackBerry uređaje Definirani podsjetnici o isteku roka za aktivaciju e-Građani mToken aplikacije	CARNet

## 1. UVOD

Kako biste mogli koristiti e-Građani mToken aplikaciju na svojem mobilnom uređaju, potrebno je osobno posjetiti jednu od poslovnica FINA-e. Detaljan popis svih poslovnica možete pronaći na sljedećoj poveznici: <http://www.fina.hr/poslovnice> .

Uz pravilno popunjenu i potpisanu pristupnicu (slika 1), službeniku na šalteru je potrebno pokazati na uvid važeću osobnu iskaznicu ili putovnicu.

**Pristupnica za ePASS i mToken vjerodajnice za e-Građane**

**1. Podaci o korisniku** (obavezni podaci)

Molimo Vas da sve podatke unesete čitko.

Ime

Prezime

OIB korisnika

Vrsta identifikacijske isprave  Osobna iskaznica  Putovnica

Broj identifikacijske isprave

Adresa e-pošte

Broj mobilnoga ili telefona

**2. Tražena vjerodajnica:**

Označite znakom X određenu vjerodajnicu i vrstu postupka vezanog uz označenu vjerodajnicu.

 **ePASS**

ePASS – Korisničko ime i lozinka

Izdavanje  Reizdavanje  Deaktivacija

 **mTOKEN**

mToken – Mobilna aplikacija za e-Građane

Izdavanje  Reaktivacija  Deaktivacija

**3. Izjava korisnika**

Izjavljujem da su svi podaci navedeni u ovoj Pristupnici točni i istiniti te da su dobrovoljno stavljani na raspolaganje Fina koja će ih koristiti u svrhu navedenu u Pristupnici. Osobni podaci prikupljeni u svrhu izdavanja /reaktivacije /deaktivacije za mToken se dostavljaju i CARNet-u. Upoznat/a sam s Općim uvjetima zatražene vjerodajnice te su mi isti stavljani na raspolaganje na šalteru Fina i u elektroničkom obliku na internet stranici izdavatelja vjerodajnice (za ePASS <https://epass.gov.hr>, a za mToken <https://mToken.gov.hr>).

\_\_\_\_\_  
Potpis korisnika

\_\_\_\_\_  
Datum

**4. Potvrda o preuzimanju aktivacijskog koda za ePASS / inicijalne lozinke za mToken**

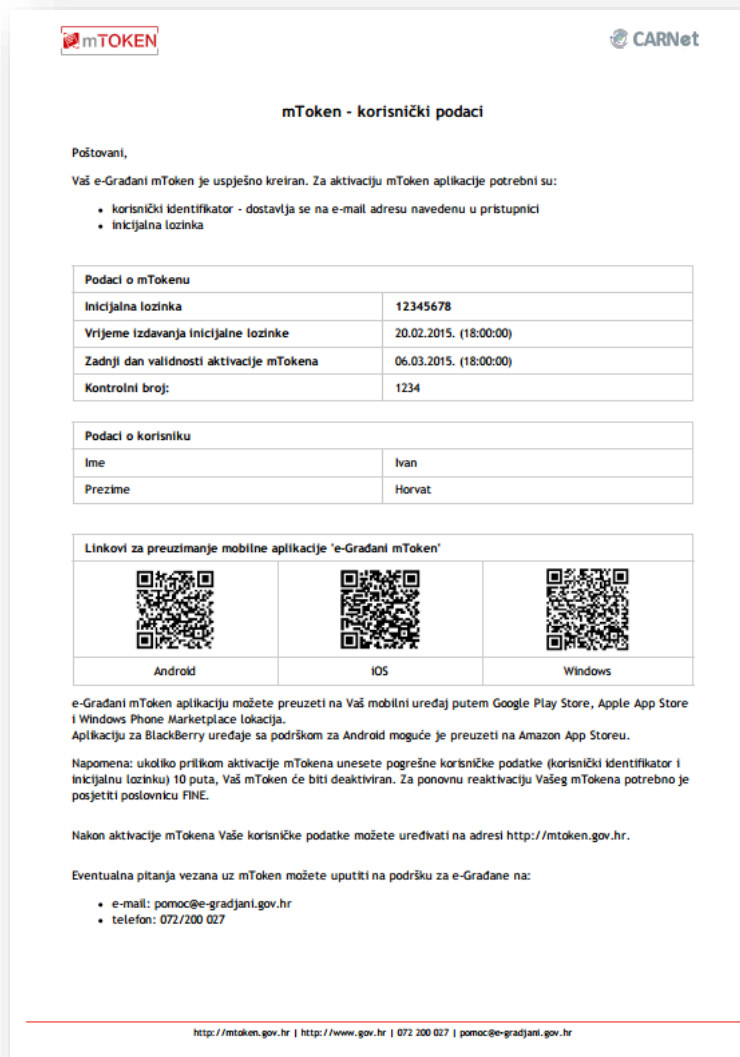
Izjavljujem da sam u poslovnici Fina osobno preuzeo/la aktivacijski kod (za ePASS) / inicijalnu lozinku (za mToken) za vjerodajnicu zatraženu u Pristupnici i da preuzimam odgovornost u slučaju gubitka ili otkrivanja ovog podatka trećim stranama. Upoznat/a sam da aktivacijski kod (za ePASS) / inicijalna lozinka (za mToken) vrijede 14 dana od dana izdavanja.

\_\_\_\_\_  
Potpis korisnika

\_\_\_\_\_  
Datum

Slika 1

Nakon što službenik provjeri sve podatke i jednoznačno utvrdi Vaš identitet, pristupa unosu podataka u sustav. Vaši osobni podaci se povlače iz baze podataka Porezne uprave Ministarstva financija (OIB.hr), a službenik dodatno upisuje i navedene kontakt podatke. Po završetku unosa će Vam dodijeliti papir sa korisničkim podacima potrebnim za aktivaciju e-Građani mToken aplikacije. (Slika 2)



The screenshot shows a web page titled "mToken - korisnički podaci" (mToken - user data). It contains the following information:




**Podaci o mTokenu**

Inicijalna lozinka	12345678
Vrijeme izdavanja inicijalne lozinke	20.02.2015. (18:00:00)
Zadnji dan validnosti aktivacije mTokena	06.03.2015. (18:00:00)
Kontrolni broj:	1234

**Podaci o korisniku**

Ime	Ivan
Prezime	Horvat

**Linkovi za preuzimanje mobilne aplikacije 'e-Građani mToken'**

		
Android	iOS	Windows

e-Građani mToken aplikaciju možete preuzeti na Vaš mobilni uređaj putem Google Play Store, Apple App Store i Windows Phone Marketplace lokacija.  
Aplikaciju za BlackBerry uređaje sa podrškom za Android moguće je preuzeti na Amazon App Storeu.

Napomena: ukoliko prilikom aktivacije mTokena unesete pogrešne korisničke podatke (korisnički identifikator i inicijalnu lozinku) 10 puta, Vaš mToken će biti deaktiviran. Za ponovnu reaktivaciju Vašeg mTokena potrebno je posjetiti poslovnicu FINE.

Nakon aktivacije mTokena Vaše korisničke podatke možete uređivati na adresi <http://mtoken.gov.hr>.

Eventualna pitanja vezana uz mToken možete uputiti na podršku za e-Građane na:

- e-mail: [pomoc@e-gradjani.gov.hr](mailto:pomoc@e-gradjani.gov.hr)
- telefon: 072/200 027

At the bottom, there is a footer with the following text: <http://mtoken.gov.hr> | <http://www.gov.hr> | 072 200 027 | [pomoc@e-gradjani.gov.hr](mailto:pomoc@e-gradjani.gov.hr)

Slika 2

U isto vrijeme se na kontakt adresu elektroničke pošte navedenu u Pristupnici šalje poruka sa korisničkim identifikatorom.

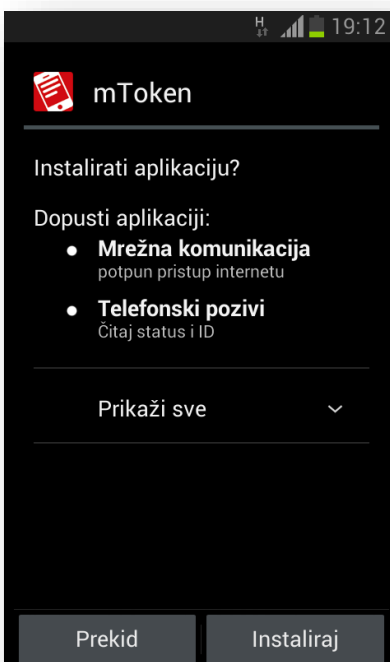
Sve daljnje obavijesti vezane uz Vaš e-Građani mToken, kao i eventualni neovlašteni pokušaji aktivacije, biti će slani na navedenu adresu elektroničke pošte. Iz tog razloga je važno da to bude adresa koju redovito koristite i za koju provjeravate pristigle poruke.

## 2. INSTALACIJA E-GRAĐANI MTOKEN APLIKACIJE

Ovisno o operativnom sustavu Vašeg mobilnog uređaja, možete učitati jedan od tri ponuđena QR koda na dobivenom papiru. Odabirom odgovarajućeg, izravno pristupate mjestu sa kojeg možete preuzeti i instalirati e-Građani mToken aplikaciju. Istu možete preuzeti i pretragom na Google Play Store, Apple App Store i Windows Phone Marketplace lokacijama.

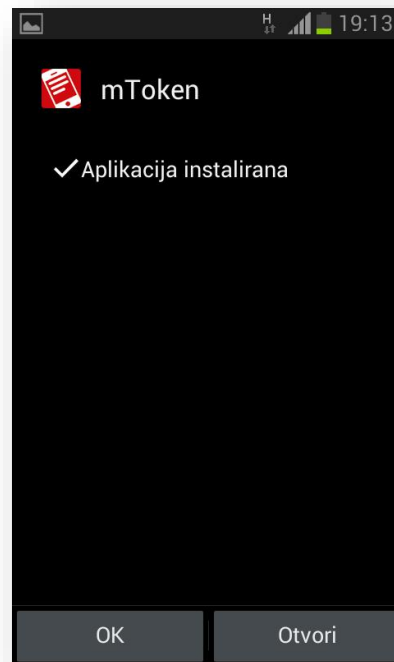
Ukoliko imate mobilni uređaj koji koristi BlackBerry operativni sustav s podrškom za Android (minimalni OS 10.2), svoju “e-Građani mToken” aplikaciju možete instalirati putem Amazon Appstore aplikacije.

Nakon preuzimanja i pokretanja instalacijskog paketa, na zaslonu mobilnog uređaja će se otvoriti prvi korak (*Slika 3*). Potrebno je odabrati opciju “Instaliraj”.



*Slika 3*

Nakon vremena potrebnog za instalaciju, pojaviti će se poruka “Aplikacija instalirana”. Odaberite opciju “Otvori” (Slika 4).



Slika 4

Na sljedećem koraku je potrebo upisati **korisnički identifikator** koji je u obliku elektroničke pošte stigao na Vašu kontakt adresu te **inicijalnu lozinku** koju ste dobili od službenika u poslovnici FINA-e. (Slika 5) Nakon što ste ispravno upisali oba broja, odaberite “Nastavi”.





Slika 5

U sljedećem koraku Vas aplikacija traži da unesete proizvoljno odabrani PIN, te da ga kao takvog još jednom ponovno upišete. (Slika 6) PIN je Vaša tajna kombinacija brojeva koja je neophodna prilikom svakog ulaska u aplikaciju. Može sadržavati minimalno 4 znamenke.

Preporučamo da za PIN broj odaberete Vama lako pamtljivu kombinaciju brojeva te da ga nikako ne nosite zapisanog uz mobilni uređaj ili pohranjenog u bilo kojem obliku na taj isti uređaj.

Nakon što dva puta unesete isti Pin broj, odaberite "Aktiviraj".



Slika 6

Odabirom opcije “Aktiviraj” na prethodnom koraku, Vaš e-Građani mToken postaje aktivan, što znači da ga možete početi koristiti.

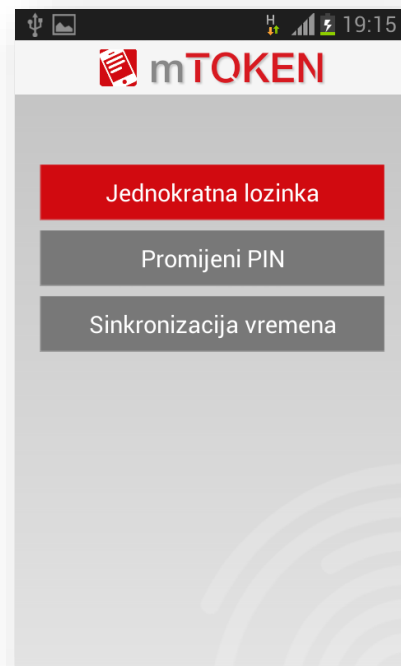
Instaliranom e-Građani mTokenu se kroz sustav dodjeljuje jedinstveni **Serijski broj**, a obavijest o uspješnoj aktivaciji se automatski šalje na Vašu kontakt adresu elektroničke pošte.

Za izvršenje ove operacije, nužno je da Vaš mobilni uređaj bude povezan sa Internetom.

Rok za aktivaciju e-Građani mTokena iznosi 14 dana od dana prijave u poslovnici FINA-e. O isteku tog roka biti ćete obaviješteni slanjem automatskih poruka na registriranu adresu elektroničke pošte. Prvi podsjetnik se šalje korisnicima tri dana prije isteka roka dok se drugi podsjetnik šalje jedan dan prije isteka roka za aktivaciju. Treća poruka se šalje po isteku roka te u njoj stoji obavijest da se za ponovno izdavanje važeće inicijalne lozinke korisnik treba obratiti osobno u poslovnici FINA-e.

### 3. GENERIRANJE JEDNOKRATNE LOZINKE

Jednokratnu lozinku ćete dobiti tako da na početnoj stranici aplikacije odaberete “Jednokratna lozinka”. (Slika 7)



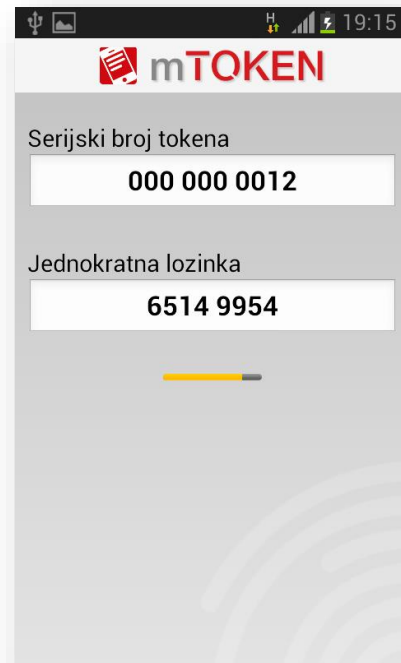
Slika 7

Nakon što u sljedećem koraku upišete svoj tajni PIN i odaberete “Unesi”, na zaslonu se pojavljuje dodijeljeni serijski broj e-Građani mTokena i Jednokratna lozinka (Slika 8).

Takva kombinacija Serijskog broja i Jednokratne lozinke je valjana narednih 90 sekundi.

Aplikacija generira novu jednokratnu lozinku svakih 30 sekundi, a ukoliko unutar tog vremena dva ili više puta zatražite novu, prikazati će Vam istu.

Za izvršenje ove operacije nije potrebna veza mobilnog uređaja na Internet.

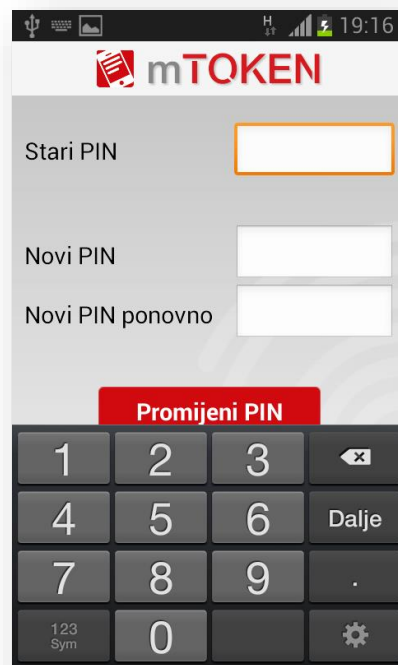


*Slika 8*

## 4. PROMJENA PIN BROJA

Ukoliko se ukaže potreba za promjenom tajnog PIN broja, to možete učiniti tako da na početnoj stranici aplikacije odaberete opciju "Promijeni PIN". (Slika 9) Otvara se nova forma za unos gdje je najprije potrebno upisati stari PIN, a potom i dva puta novi PIN. Nakon što ste točno upisali sve tražene stavke, odaberite "Promijeni PIN".

Za promjenu PIN broja nužno je da mobilni uređaj bude vezan na Internet.



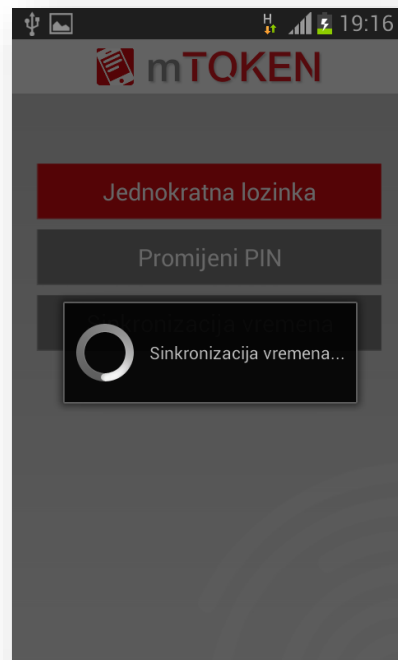
Slika 9

## 5. SINKRONIZACIJA VREMENA

Kako bi e-Građani mToken aplikacija generirala uvijek ispravne jednokratne lozinke, vrijeme na mobilnom uređaju i vrijeme na poslužitelju mora biti usklađeno.

Odabirom opcije “Sinkronizacija vremena” aplikacija ne mijenja korisničke postavke vremena na uređaju, već izračunava vremensku razliku koja joj je potrebna za generiranje ispravnih jednokratnih lozinki. (Slika 10)

Za izvršenje ove operacije, nužno je da Vaš mobilni uređaj bude povezan sa Internetom.



Slika 10

## 6. POSLUŽITELJSKA APLIKACIJA ZA KRAJNJE KORISNIKE

Web aplikacija za krajnje korisnike se nalazi na adresi <https://mtoken.gov.hr> .

Za prijavu na navedenu aplikaciju potrebno je upisati Serijski broj (bez razmaka) te jednokratnu lozinku te odabrati (*Slika 11*)



*Slika 11*

Nakon uspješne prijave otvara se početna stranica e-Građani mToken web aplikacije na kojoj se nalaze dvije opcije: "Reaktiviraj token" I "Promijena podatka". (*Slika 12*)



*Slika 12*

## 7. REAKTIVACIJA E-GRAĐANI MOKENA

Odabirom opcije “Reaktiviraj token” pristupate dijelu sučelja gdje možete izvršiti ponovnu aktivaciju svog e-Građani mTokena. Ova opcija se koristi u slučaju kada želite aplikaciju aktivirati na nekom drugom mobilnom uređaju. (Slika 13)

Ukoliko želite reaktivirati token potrebno je upisati ispravni PIN broj, razlog reaktivacije, te označiti kvačicu za potvrdu reaktivacije. Odabirom opcije “Reaktivacija” mToken sa dosadašnjim Serijskim brojem postaje neaktivan, a nakon aktivacije novog mTokena dodjeljuje mu se novi Serijski broj.



The screenshot shows a reactivation form with the following fields and controls:

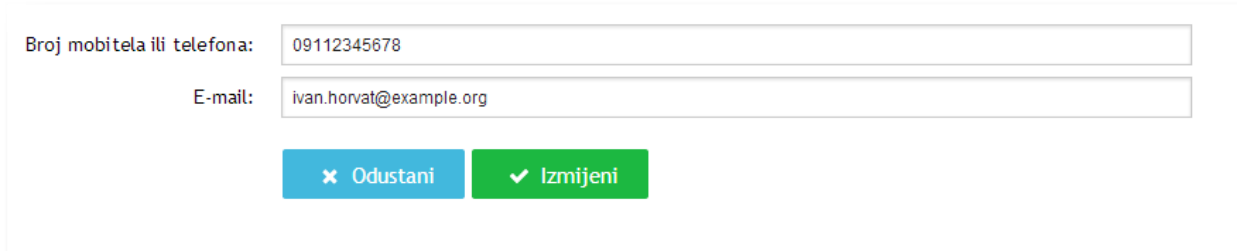
- Jednokratna lozinka:** A text input field containing six dots (.....).
- Razlog reaktivacije:** A text input field containing the text "želim koristiti mToken na drugom mobitelu".
- Potvrdite da želite reaktivaciju:** A checkbox that is checked.
- Buttons:** Two buttons at the bottom: a blue button with a white 'x' icon and the text "Odustani", and a green button with a white checkmark icon and the text "Reaktivacija".

Slika 13



## 8. PROMJENA PODATAKA

Odabirom opcije “Promjena podataka” možete vidjeti svoje kontakt podatke te ih po potrebi promijeniti. Nakon unosa novih podataka odaberite opciju “Izmijeni” kako bi promjene ostale zabilježene u bazi. (*Slika 14*)



Broj mobitela ili telefona:

E-mail:

*Slika 14*

## 9. ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

1. Što učiniti ako izgubim/zaboravim svoj PIN broj?

U slučaju gubitka PIN broja potrebno je osobno posjetiti najbližu poslovnicu FINA-e i tamo zatražiti reaktivaciju tokena.

2. Što učiniti ako je izgubljen ili ukraden mobilni uređaj na kojem je aktivirana e-Građani mToken aplikacija?

U slučaju gubitka ili otuđenja mobilnog uređaja potrebno je osobno posjetiti najbližu poslovnicu FINA-e i tamo zatražiti reaktivaciju e-Građani mTokena.

3. Što učiniti ako više ne želim koristiti e-Građani mToken?

Potrebno je osobno posjetiti najbližu poslovnicu FINA-e i tamo zatražiti deaktivaciju e-Građani mTokena.

4. Što će se dogoditi ako pri generiranju jednokratne lozinke unesem krivi PIN?

Aplikacija će izgenerirati jednokratnu lozinku, ali ona neće biti ispravna, tj. neće biti moguća prijava na uslugu sa tom lozinkom.

5. Treba li unositi razmake iz Serijskog broja?

Prilikom prijave se ne unose razmaci. Primjerice, Serijski broj je radi lakšeg čitanja prikazan u obliku 123 456 7890, ali on se prilikom prijave upisuje u obliku 1234567890.

6. Što će se dogoditi ako pet puta zaredom unesem krivu jednokratnu lozinku?

Sustav će se zaključati na 5 minuta. Ukoliko u tih 5 minuta bude opet krivo unesena lozinka, sustav se zaključava na narednih 5 minuta. Za svaki takav neuspješni pokušaj na 5 ili maksimalnih 60 minuta se korisniku šalje obavijest elektroničkom poštom na kontakt adresu. Na taj način korisnik može saznati razlog odbijanja iako unosi ispravne podatke ili može saznati da se netko pokušava autentificirati umjesto njega.

7. Što učiniti ako e-Građani mToken želim koristiti na nekom drugom mobilnom uređaju?

U tom slučaju se korisnik može prijaviti na mToken web aplikaciju za krajnje korisnike (<https://mtoken.gov.hr>) te tamo zatražiti reaktivaciju e-Građani mTokena.

8. Na kojim je platformama mobilnih uređaja podržana aplikacija e-Građani mToken?

Mobilna aplikacija mToken nativno je razvijena i raspoloživa za uređaje na platformama Android, iOS i WindowsPhone, no moguće ju je upogoniti i na novijim BlackBerry uređajima koji podržavaju Android (OS 10.2+).