



## POGOSTA VPRAŠANJA – PORTAL UJP eRačun

### Kazalo:

1. S katerimi kvalificiranimi digitalnimi potrdili je mogoče dostopati do Portala UJP eRačun? .....	3
2. Rad bi izdal eRačun, a se ob poskusu vstopa v Portal UJP eRačun izpiše napaka »Certifikatu sistem ne zaupa«. Kaj lahko naredim? .....	3
3. Kaj moram storiti, da bom lahko začel oddajati eRačune prek Portala UJP eRačun? .....	3
4. Pozabil sem geslo za dostop do Portala UJP eRačun. Kaj naj storim? .....	3
5. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »Ne najdem certifikata s serijsko številko...«. Kaj lahko naredim?.....	3
6. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »Value cannot be null«. Kaj lahko naredim? .....	4
7. Pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako »The request was aborted. Could not create SSL/TLS secure channel.« Do Portala UJP eRačun dostopam s Halcomovim digitalnim potrdilom na kartici. Kaj lahko naredim?.....	4
8. Pri podpisovanju eRačuna se po vnosu pravilnega PIN-a izpiše napaka »Nexus Personal - Error Message. Error in underlying security system.« Do Portala UJP eRačun dostopam s Halcomovim digitalnim potrdilom na kartici. Kaj lahko naredim? .....	4
9. Želim vnesti eRačun, a iskalnik ne najde vnesenega prejemnika. Kaj lahko naredim? .....	4
10. Ali je uporaba Portala UJP eRačun plačljiva? .....	5
11. Ali lahko računovodski servis v imenu svojih strank pripravlja in pošilja eRačune prek Portala UJP eRačun? .....	5
12. Ali je prek Portala UJP eRačun zagotovljena hramba eRačunov? .....	5
13. Koliko eRačunov je možno poslati prek Portala UJP eRačun?.....	5
14. Ali lahko eRačunu priložim še dodatne priloge, kot so dobavnice, naročilnice ipd.?.....	5
15. V kratkem mi bo poteklo digitalno potrdilo. Kako naj si zagotovim nemoteno uporabo Portala UJP eRačun? .....	5
16. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, staro potrdilo imam še nameščeno. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? .....	6
17. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, starega pa sem odstranil. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? .....	6
18. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega. Kaj se zgodi, če z novim digitalnim potrdilom oddam novo vlogo za prijavo v Portal UJP eRačun? Portal mi namreč ponuja to možnost. Bom videl podatke, vnesene pod prijavo s starim digitalnim potrdilom?.....	7
19. Pri vstopu v Portal UJP eRačun se izpiše napaka »Portal UJP E-računi ni zaznal veljavnega digitalnega potrdila predpisanih overiteljev.« Kaj sedaj? .....	7
20. Pri vstopu v Portal UJP eRačun se izpiše napaka »Pri dostopu do Portala UJP E-račun ste najverjetneje izbrali nekvalificirano digitalno potrdilo.« Kaj sedaj? .....	7
21. Imam nameščeno veljavno digitalno potrdilo. Prejšnji mesec sem že uspešno izdal eRačun in do Portala UJP eRačun še normalno dostopal. Tokrat se pri poskusu dostopa vstopna stran Portala UJP eRačun sploh ne naloži. Kaj sedaj?.....	7
22. V skladu z obvestilom o zviševanju varnosti spletnih storitev UJP sem želel namestiti novo verzijo podpisne komponente in pri tem naletel na napako pri namestitvi ogrodja .NET Framework. Dobil sem	

obvestilo »Blocking Issues: The .NET Framework 4.7.2 is not supported on this operating system.« V čem je težava?.....	8
<b>23. Pri testiranju e-podpisa in pri poskusu podpisa eRačuna dobim sporočilo: »Potrebna je nadgradnja komponente. Postopek nadgradnje je opisan v navodilih za namestitve podpisne komponente.« in eRačuna ne morem podpisati. Kaj moram storiti? .....</b>	<b>8</b>
24. Napake, na katero sem naletel ob uporabi Portala UJP eRačun, ni na seznamu pogostih vprašanj. Kam naj se obrnem po pomoč? .....	8
25. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X želim namestiti podpisno komponento. Prenesel sem namestitveno datoteko mdSignFullSetup10.pkg, a namestitve ne morem zagnati, izpiše se napaka »mdSignFullSetup10.pkg can't be opened because it is from an unidentified developer«. Kaj to pomeni in kaj lahko naredim? .....	9
26. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X sem namestil podpisno komponento. Pri testiranju elektronskega podpisa se izpiše napaka »Exception: class javax.xml.bind. UnmarshalException«. Kaj lahko naredim? .....	9
27. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X želim podpisati eRačun, do Portala UJP eRačun dostopam z brskalnikom Firefox. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »CertNotFoundException«. Kaj lahko naredim? .....	9
28. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X sem pred meseci namestil podpisno komponento in uspešno podpisal že več eRačunov. Sedaj sem posodobil Mac OS X na najnovejšo različico in podpis ne deluje več. Kaj naj naredim?.....	10
29. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X že dlje uporabljam podpisno komponento in uspešno sem podpisal več eRačunov. Pred kratkim sem posodobil Mac OS X na novejšo različico macOS High Sierra in od takrat pri podpisu eRačuna dobim napako »UnsupportedOperationException«. Kaj se je zgodilo in kako naj odpravim napako?.....	10
30. V kratkem mi bo poteklo digitalno potrdilo. Kako naj si zagotovim nemoteno uporabo Portala UJP eRačun? .....	10
31. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, staro potrdilo imam še nameščeno. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X. ....	11
32. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, starega pa sem že odstranil. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X. ....	11
33. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom SIGEN-CA G2. Kaj bi lahko bilo narobe?.....	11
34. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom ACNLB SubCA. Kaj bi lahko bilo narobe?.....	11
35. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom POŠTArCA G2. Kaj bi lahko bilo narobe?.....	12
36. Pri poskusu dostopa do Portala UJP eRačun dobim napako 403 Forbidden. V čem je problem? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X in brskalnik Safari. ....	12
37. Napake, na katero sem naletel ob uporabi Portala UJP eRačun, ni na seznamu pogostih vprašanj. Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X. Kam naj se obrnem po pomoč?.....	12

### 1. S katerimi kvalificiranimi digitalnimi potrdili je mogoče dostopati do Portala UJP eRačun?

Do Portala UJP eRačun je mogoče dostopati s kvalificiranimi digitalnimi potrdili slovenskih izdajateljev (navedeni po abecednem redu):

- AC NLB ([www.nlb.si](http://www.nlb.si)) ali
- HALCOM-CA ([www.halcom.si](http://www.halcom.si)) ali
- POŠTA@CA (<http://postarca.posta.si/>) ali
- SIGEN-CA ([www.sigen-ca.si](http://www.sigen-ca.si)) ali
- SIGOV-CA ([www.sigov-ca.gov.si](http://www.sigov-ca.gov.si)).

### 2. Rad bi izdal eRačun, a se ob poskusu vstopa v Portal UJP eRačun izpiše napaka »Certifikatu sistem ne zaupa«. Kaj lahko naredim?

Prepričajte se, da se prijavljate v Portal UJP eRačun na povezavi <https://eracuni.ujp.gov.si> in ne v aplikacijo UJPnet, ki je namenjena samo proračunskim uporabnikom in je zato uporaba digitalnih potrdil bolj omejena kot na Portalu UJP eRačun.

### 3. Kaj moram storiti, da bom lahko začel oddajati eRačune prek Portala UJP eRačun?

Z enim izmed zgoraj naštetih kvalificiranih digitalnih potrdil je potrebno oddati [Vlogo za novega uporabnika](#) ter namestiti komponento za elektronski podpis. Navodila za namestitev podpisne komponente so na voljo v okviru Portala UJP eRačun in se prikažejo glede na operacijski sistem računalnika.

Preden oddate vlogo za uporabo Portala UJP eRačun, se morate strinjati s [Splošnimi pogoji poslovanja](#).

Uporabnikom so na voljo [Navodila za uporabo Portala UJP eRačun](#).

### 4. Pozabil sem geslo za dostop do Portala UJP eRačun. Kaj naj storim?

V primeru, da ste geslo pozabili, na vstopni strani Portala UJP eRačun prek povezave [Pozabljeno geslo](#) zahtevate novo geslo. Po kliku na gumb »Pošlji geslo« prejmete novo geslo, in sicer na e-naslov, ki ste ga navedli na vlogi za dostop do Portala UJP eRačun. Ob prvi prijavi z novim geslom je potrebno geslo spremeniti.

### 5. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »Ne najdem certifikata s serijsko številko...«. Kaj lahko naredim?

V primeru uporabe spletnega brskalnika Mozilla Firefox, morate svoje osebno digitalno potrdilo naložiti tudi v svoj uporabniški profil. Če imate v Firefoxu pravilno nameščeno digitalno potrdilo (javni in privatni del), lahko naredite varnostno kopijo digitalnega potrdila, ki jo nato uporabite za uvoz v svoj uporabniški profil.

Iz brskalnika Mozilla Firefox izvozite (arhivirajte) digitalno potrdilo po postopku:

- (meni) Orodja / Tools,
- (meni) Možnosti / Options,
- (meni) Zasebnost in varnost / Privacy and Security,
- (naslov) Digitalna potrdila / Certificates,
- (gumb) Preglej digitalna potrdila / View Certificates,
- (zavihek) Vaša digitalna potrdila / Your Certificates,
- označite vaše digitalno potrdilo in nato kliknite na (gumb) Varnostna kopija / Backup.

Vprašani boste za mesto shranjevanja datoteke (predlagamo kar namizje), njeno ime (ImePriimek) in varnostno geslo (dodelite in ponovite geslo brez šumnikov), V redu. Potem, ko datoteko shranite na

namizje, dvokliknite na ikono shranjene datoteke in odprl se bo čarovnik za uvoz digitalnih potrdil, pustite vse predlagane nastavitve in sledite navodilom čarovnika. Bodite pozorni na to, da digitalno potrdilo namestite v Internet Explorer s čarovnikom operacijskega sistema in ne s katerim drugim programom, kot npr. Nexus Personal.

Nato ponovno poskusite opraviti test e-podpisa. Če testiranje uspešno opravite in torej dobite sporočilo: »Strežnik je preveril podpise, podpisi so veljavni.«, lahko datoteko z arhiviranim digitalnim potrdilom z namizja pobrišete, ali pa jo pred tem še shranite na zunanji medij kot varnostno kopijo vašega digitalnega potrdila.

Če pri testiranju e-podpisa še vedno dobite enako sporočilo o napaki, preverite, če vaše osebno digitalno potrdilo dejansko obstaja v vašem uporabniškem profilu. To lahko naredite s pomočjo Internet Explorerja.

Izberete:

- (meni) Orodja / Tools (Če tega v brskalniku ne vidite, kliknite z desno tipko v zgornji rob in obkljukajte Menijska vrstica / Menu bar.),
- (izbira) Internetne možnosti / Internet Options,
- (zavihek) Vsebina / Content,
- (gumb) Potrdila / Certificates,
- (zavihek) Osebna / Personal – tu vidite vaše digitalno potrdilo, če je naloženo v vaš uporabniški profil.

#### **6. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »Value cannot be null«. Kaj lahko naredim?**

Ta napaka se običajno pojavi pri uporabnikih brskalnika Mozilla Firefox, ki v svojem uporabniškem profilu nimajo nameščenega celotnega digitalnega potrdila, ampak samo njegov javni del (brez zasebnega ključa).

To lahko preverite v Internet Explorerju, enako kot pri napaki »Ne najdem certifikata s serijsko številko...«. Najverjetneje svoje digitalno potrdilo najdete v zavihku Druge osebe in ne v zavihku Osebna.

Postopajte enako kot pri napaki »Ne najdem certifikata s serijsko številko...«

#### **7. Pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako »The request was aborted. Could not create SSL/TLS secure channel.« Do Portala UJP eRačun dostopam s Halcomovim digitalnim potrdilom na kartici. Kaj lahko naredim?**

Pri uporabi Halcomovih digitalnih potrdil na pametni kartici oz. ključku in programa Nexus Personal verzije 4.27.2 pri podpisu eRačuna lahko pride do napake, na katero ste naleteli vi. Preverite, ali imate to verzijo programa, in s pomočjo Halcomove podpore naredite nadgradnjo programa Nexus Personal na najnovejšo oz. ustrezno verzijo.

#### **8. Pri podpisovanju eRačuna se po vnosu pravilnega PIN-a izpiše napaka »Nexus Personal - Error Message. Error in underlying security system.« Do Portala UJP eRačun dostopam s Halcomovim digitalnim potrdilom na kartici. Kaj lahko naredim?**

Pri uporabi Halcomovih digitalnih potrdil na pametni kartici oz. ključku in programa Nexus Personal verzije 4.29.10 pri podpisu eRačuna lahko pride do napake, na katero ste naleteli vi. Preverite, ali imate to verzijo programa, in se za pomoč pri odpravi te napake obrnite na Halcomovo podporo.

#### **9. Želim vnesti eRačun, a iskalnik ne najde vnesenega prejemnika. Kaj lahko naredim?**

Kliknite gumb Spisek, da se odpre okno za iskanje proračunskega uporabnika oziroma prejemnika eRačuna. Poskusite ga poiskati samo po delu naziva ali davčni številki (vnesite jo brez predpone SI) ali TRR (vnesite ga brez presledkov).

Če iskalnik prejemnika še vedno ne najde, preverite, ali je prejemnik res proračunski uporabnik na povezavi [Seznami PU za potrebe izmenjave eRačunov](#).

#### **10. Ali je uporaba Portala UJP eRačun plačljiva?**

Ne. Uprava Republike Slovenije za javna plačila za uporabo Portala UJP eRačun ne zaračunava nobenih nadomestil in stroškov.

#### **11. Ali lahko računovodski servis v imenu svojih strank pripravlja in pošilja eRačune prek Portala UJP eRačun?**

Da. Računovodski servis ali katerakoli fizična oseba (pooblaščen oseb) lahko v imenu izdajatelja pripravlja in pošilja eRačune prek Portala UJP eRačun. Pooblaščen oseb s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom odda prek Portala UJP eRačun spletno vlogo za izdajatelja, v imenu katerega bo pripravljala in pošiljala eRačune.

#### **12. Ali je prek Portala UJP eRačun zagotovljena hramba eRačunov?**

Ne. Uprava Republike Slovenije za javna plačila ne zagotavlja hrambe eRačunov izdanih prek Portala UJP eRačun. Izdajatelj mora sam poskrbeti za hrambo eRačunov, izdanih prek Portala UJP eRačun, v skladu z veljavnimi predpisi, ki urejajo hrambo eRačunov. Izdajatelju so izdani eRačuni v Portalu UJP eRačun na voljo 2 (dva) meseca od dneva vnosa eRačuna v Portal UJP eRačun.

#### **13. Koliko eRačunov je možno poslati prek Portala UJP eRačun?**

Posamezni izdajatelj lahko prek Portala UJP eRačun posreduje proračunskim uporabnikom največ 60 eRačunov na leto, torej v povprečju 5 eRačunov na mesec.

#### **14. Ali lahko eRačunu priložim še dodatne priloge, kot so dobavnice, naročilnice ipd.?**

Da, eRačunu lahko dodate poljubno število dodatnih prilog. Svetujemo vam, da dokumente, ki jih želite priložiti eRačunu, pri skeniranju shranite v obliko .pdf, uporabite zmerno ločljivost, tako da bodo podatki čitljivi, a skenirani dokumenti vendarle ne bodo preveliki.

#### **15. V kratkem mi bo poteklo digitalno potrdilo. Kako naj si zagotovim nemoteno uporabo Portala UJP eRačun?**

Pravočasno pridobite in namestite novo digitalno potrdilo. V obdobju, ko imate nameščeni in veljavni obe digitalni potrdili, lahko na Portalu UJP eRačun sami zamenjate staro digitalno potrdilo z novim.

V zavihku Nastavitve v sklopu Digitalno potrdilo – Uporabnik izberite akcijo Spremeni digitalno potrdilo. Iz seznama razpoložljivih digitalnih potrdil izberite novega ter podpišete spremembo digitalnega potrdila. Ko dobite sporočilo »Sprememba digitalnega potrdila je bila uspešno podpisana.«, je menjava digitalnega potrdila za Portal UJP eRačun urejena.

Uspešnost menjave lahko preverite tako, da se odjavite, zaprete vsa okna brskalnika in se nato prijavite z novim digitalnim potrdilom.

Za delovanje elektronskega podpisa z novimi digitalnimi potrdili morate imeti nameščeno zadnjo verzijo podpisne komponente. Navodilo za namestitev podpisne komponente najdete na vstopni strani Portala UJP eRačun, preden se prijavite (<https://eracuni.ujp.gov.si/>) oz. v nogi portala.

## **16. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, staro potrdilo imam še nameščeno. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim?**

Ker vam je digitalno potrdilo že poteklo in imate staro digitalno potrdilo še vedno nameščeno v shrambi digitalnih potrdil na svojem računalniku, lahko sami uredite zamenjavo digitalnega potrdila za dostop do Portala UJP eRačun. Poznati morate tudi geslo, ki ste ga uporabljali za prijavo na portal s pretečenim digitalnim potrdilom.

Pri dostopu na [Portal UJP eRačun](#) uporabite svoje novo digitalno potrdilo (portal vas zato pozdravi kot Gosta), v nadaljevanju izberete povezavo [Menjava digitalnega potrdila](#) in sledite navodilom postopka, pri tem bodite pozorni, da pri podpisu iz seznama izberete svoje staro potrdilo in menjavo potrdite z vpisom vašega gesla za portal, ki ste ga uporabljali za prijavo s starim potrdilom.

Za delovanje elektronskega podpisa z novimi digitalnimi potrdili morate imeti nameščeno zadnjo verzijo podpisne komponente. Navodilo za namestitev podpisne komponente najdete na vstopni strani Portala UJP eRačun, preden se prijavite (<https://eracuni.ujp.gov.si/>) oz. v nogi portala.

## **17. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, starega pa sem odstranil. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim?**

Ker vam je digitalno potrdilo že poteklo in starega digitalnega potrdila nimate več, ne morete sami urediti zamenjave digitalnega potrdila za dostop do Portala UJP eRačun.

Na elektronski naslov [podpora@ujp.gov.si](mailto:podpora@ujp.gov.si) pošljite zahtevek za zamenjavo digitalnega potrdila. V sporočilu navedite ime in priimek uporabnika ter davčno številko izdajatelja, za katerega želite zamenjati pretečeno digitalno potrdilo, pripišite tudi serijski številki novega in starega digitalnega potrdila. Zahtevku priložite javni del novega digitalnega potrdila, le-tega dobite tako, da iz shrambe digitalnih potrdil v datoteko, ki jo poimenujete ImePriimek.cer (ali ImePriimek.crt) izvozite samo javni del potrdila, datoteko stisnite in jo priložite sporočilu.

Postopek v brskalniku Internet Explorer:

- (meni) Orodja / Tools,
- (izbira) Internetne možnosti / Internet Options,
- (zavihek) Vsebina / Content,
- (gumb) Potrdila / Certificates,
- v shrambi poiščite novo digitalno potrdilo in ga kliknite,
- (gumb) Izvozi / Export.

Odpre se čarovnik za izvoz. Pri izvozu morate paziti, da izberete možnost »Ne, ne izvozi zasebnega ključa«, ostale nastavitve pustite privzete, pri imenu datoteke prebrskajte ter za ime datoteke vpišite ImePriimek.cer (vpišite svoje ime in priimek) in datoteko shranite (najboljše na namizje). Končate izvoz.

Brskalnik Google Chrome enako kot Internet Explorer uporablja sistemsko shrambo digitalnih potrdil, zato javni del potrdila izvozite po navodilih za Internet Explorer.

Postopek v brskalniku Mozilla Firefox:

- (meni) Orodja / Tools,
- (meni) Možnosti / Options,
- (meni) Zasebnost in varnost / Privacy and Security
- (naslov) Digitalna potrdila / Certificates,
- (gumb) Preglej digitalna potrdila / View Certificates,
- (zavihek) Vaša digitalna potrdila / Your Certificates,
- označite vaše novo digitalno potrdilo in nato kliknite na (gumb) Ogled / View,
- (zavihek) Podrobnosti / Details,
- (gumb) Izvozi / Export.

Na namizju datoteko poiščete, kliknete desni gumb, izberete Pošlji in v naslednjem oknu Stisnjena mapa. S tem je datoteka pripravljena za pošiljanje. O zamenjavi digitalnega potrdila na Portalu UJP eRačun boste obveščeni po e-pošti.

**18. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega. Kaj se zgodi, če z novim digitalnim potrdilom oddam novo vlogo za prijavo v Portal UJP eRačun? Portal mi namreč ponuja to možnost. Bom videl podatke, vnesene pod prijavo s starim digitalnim potrdilom?**

Če želite videti podatke, ki ste jih vnesli pod prijavo s pretečenim digitalnim potrdilom, in ohraniti tudi vse ostale nastavitve, ne izpolnjujte nove vloge, ampak ravnajte, kot je opisano v prejšnjih dveh odgovorih.

**19. Pri vstopu v Portal UJP eRačun se izpiše napaka »Portal UJP E-računi ni zaznal veljavnega digitalnega potrdila predpisanih overiteljev.« Kaj sedaj?**

Preverite, ali dostopate do Portala UJP eRačun prek povezave <https://eracuni.ujp.gov.si/> in ali imate v vašem spletnem brskalniku nameščeno kvalificirano digitalno potrdilo slovenskega izdajatelja. Tudi v primeru uporabe drugih brskalnikov ali uporabe digitalnega potrdila na ključku ali pametni kartici mora biti vaše veljavno digitalno potrdilo vidno v zbirki osebnih digitalnih potrdil v Internet Explorerju.

Če imate vsa potrdila pravilno nameščena, lahko v brskalniku, ki ga uporabljate za dostop do Portala UJP eRačun, poskusite še zbrisati zgodovino brskanja in znova zagnati brskalnik.

V brskalniku Internet Explorer lahko še dodatno počistite predpomnilnik SSL:

- (meni) Orodja / Tools,
- (izbira) Internetne možnosti / Internet Options,
- (zavihek) Vsebina / Content,
- (gumb) Počisti stanje SSL / Clear SSL state.

Če po vnovičnem zagonu brskalnika še vedno ne morete dostopati do Portala UJP eRačun, lahko poskusite še zapreti vse programe in znova zagnati vaš računalnik.

**20. Pri vstopu v Portal UJP eRačun se izpiše napaka »Pri dostopu do Portala UJP E-račun ste najverjetneje izbrali nekvalificirano digitalno potrdilo.« Kaj sedaj?**

Ob dostopu do Portala UJP eRačun bodite pozorni pri izbiri digitalnega potrdila, izberite digitalno potrdilo, s katerim ste registrirani na portalu, najverjetneje ste tokrat izbrali potrdilo drugega izdajatelja (npr. namensko potrdilo TaxCa ali drugo nekvalificirano digitalno potrdilo) in zato naleteli na napako.

Če pri vnovičnem dostopu do portala ne dobite možnosti izbire digitalnega potrdila, poskusite pobrisati zgodovino brskanja v vašem brskalniku, brskalnik nato zaprite in ga vnovič odprite ter znova poskusite dostopati do portala.

**21. Imam nameščeno veljavno digitalno potrdilo. Prejšnji mesec sem že uspešno izdal eRačun in do Portala UJP eRačun še normalno dostopal. Tokrat se pri poskusu dostopa vstopna stran Portala UJP eRačun sploh ne naloži. Kaj sedaj?**

V času od vašega zadnjega uspešnega dostopa do Portala UJP eRačun so se lahko izvedle različne posodobitve systemske in druge programske opreme vašega računalnika. Dostop do varnih spletnih strani vam lahko blokira npr. program za protivirusno zaščito računalnika (npr. Nod32, AVG Pro, Avast, Kaspersky, Bitdefender ipd.).



**22. V skladu z obvestilom o zviševanju varnosti spletnih storitev UJP sem želel namestiti novo verzijo podpisne komponente in pri tem naletel na napako pri namestitvi ogrodja .NET Framework. Dobil sem obvestilo »Blocking Issues: The .NET Framework 4.7.2 is not supported on this operating system.« V čem je težava?**

Nekatere starejše verzije operacijskega sistema Microsoft Windows ne podpirajo ogrodja .NET Framework 4.7.2, ki je pogoj za delovanje zadnje verzije podpisne komponente z oznako verzije 1.4.1 (pv.8). Z ukazom **winver** preverite, katero različico operacijskega sistema imate na vašem računalniku. V primeru, da imate nameščeno in posodobljeno verzijo Windows 7 SP1, Windows 8.1 ali Windows 10 (vsaj različico 1607) ne bi smeli dobiti te napake.

Podrobnejše informacije o tem, ali vaša različica operacijskega sistema Microsoft Windows podpira ogrodje .NET Framework 4.7.2 najdete na povezavah:

- <https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/framework/migration-guide/versions-and-dependencies>,
- <https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/framework/get-started/system-requirements>.

**23. Pri testiranju e-podpisa in pri poskusu podpisa eRačuna dobim sporočilo: »Potrebna je nadgradnja komponente. Postopek nadgradnje je opisan v navodilih za namestitev podpisne komponente.« in eRačuna ne morem podpisati. Kaj moram storiti?**

Sistem vas opozarja, da imate nameščeno zastarelo verzijo podpisne komponente, zato si na [vstopni strani Portala UJP eRačun](#) namestite [zadnjo verzijo podpisne komponente](#). Na voljo so vam tudi [podrobnejša navodila za namestitev nove verzije podpisne komponente](#) ver. 1.4.1 (pv. 8).

**24. Napake, na katero sem naletel ob uporabi Portala UJP eRačun, ni na seznamu pogostih vprašanj. Kam naj se obrnem po pomoč?**

Če ob uporabi Portala UJP eRačun naletite na napako, ki je ne najdete v tem dokumentu, vas prosimo, da opis in razločno ekransko sliko napake (Print Screen ali Alt+Print Screen, Prilepi) pošljete na elektronski naslov Tehnične pomoči UJP ([podpora@ujp.gov.si](mailto:podpora@ujp.gov.si)).

V sporočilu navedite tudi, kateri operacijski sistem in verzijo uporabljate, s katerim brskalnikom (in verzijo) dostopate do Portala UJP eRačun, zaradi lažje komunikacije pripišite tudi svojo kontaktno telefonsko številko.



## Mac OS X

**25. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X želim namestiti podpisno komponento. Prenesel sem namestitveno datoteko mdSignFullSetup10.pkg, a namestitve ne morem zagnati, izpiše se napaka »mdSignFullSetup10.pkg can't be opened because it is from an unidentified developer«. Kaj to pomeni in kaj lahko naredim?**

Sporočilo dobite zaradi namestitve aplikacije prek spleta v povezavi z vašimi varnostnimi nastavitvami, ki vam tega ne dovoljujejo. Da boste namestitev lahko zagnali, dodajte izjemo, s katero boste zagon namestitvene datoteke dovolili.

Ob kliku na vprašaj levo spodaj v oknu z opisom napake dobite navodila za to. V Finderju torej poiščite namestitveno datoteko mdSignFullSetup10.pkg, pritisnite in držite tipko Ctrl in hkrati kliknite na ikono mdSignFullSetup10. Nazadnje iz menuja, ki se vam odpre, izberite Open in še enkrat z Open potrdite dodajanje izjeme.

Nato vnovič zaženite namestitev.

**26. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X sem namestil podpisno komponento. Pri testiranju elektronskega podpisa se izpiše napaka »Exception: class javax.xml.bind.UnmarshalException«. Kaj lahko naredim?**

V skladu z navodili za namestitev podpisne komponente, v brskalniku, ki ga uporabljate za delo s Portalom UJP eRačun, ne smete spremeniti prednastavljene lokacije, kamor vam brskalnik shranjuje prenesene datoteke (to je mapa Downloads). Svetujemo vam, da v nastavitvah brskalnika, ki ga boste uporabljali za delo s Portalom UJP eRačun, to nastavitve vrnete na privzeto vrednost (Downloads).

Nato ponovite testiranje elektronskega podpisa.

**27. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X želim podpisati eRačun, do Portala UJP eRačun dostopam z brskalnikom Firefox. Pri podpisovanju eRačuna se izpiše napaka »CertNotFoundException«. Kaj lahko naredim?**

Najverjetneje vam manjka kvalificirano digitalno potrdilo v Keychain Accessu. Za delovanje podpisne komponente je potrebno uvoziti kvalificirano digitalno potrdilo v certifikatno skladišče operacijskega sistema Mac OS X. Uvoziti ga je potrebno v verigo (keychain) z imenom login, in sicer v kategorijo My Certificates. Če imate v Firefoxu pravilno nameščeno digitalno potrdilo (javni in privatni del), lahko naredite varnostno kopijo digitalnega potrdila, ki jo nato uporabite za uvoz v Keychain Access.

Postopek v Firefoxu je naslednji, izberete/kliknete po vrsti:

- (meni) Preferences,
- (meni) Privacy and Security,
- (naslov) Certificates,
- (gumb) View Certificates,
- (zavihek) Your Certificates (tu označite ustrezno potrdilo),
- (gumb) Backup:
  - Določite/vpišete ime datoteke (npr. ImePriimek.p12 – z vašimi podatki) in mesto shranjevanja (npr. Documents), Save.
  - Določite geslo za zaščito datoteke (potrebovali ga boste pri uvozu), OK, OK.

Z dvoklikom na dobljeno datoteko (ImePriimek.p12) zaženete uvoz v Keychain Access in ga potrdite z vpisom gesla varnostne kopije. Če uvoz ne uspe, preverite, ali ste pri poimenovanju datoteke vpisali tudi končnico .p12 in če je niste, datoteko ustrezno preimenujte in ponovite uvoz.

Nato poskusite opraviti test elektronskega podpisa na vstopni strani Portala UJP eRačuni. Če testiranje uspešno opravite in torej dobite sporočilo: »Strežnik je preveril podpise, podpisi so veljavni.«, lahko datoteko z arhiviranim digitalnim potrdilom pobrišete, ali pa jo pred tem še shranite na zunanji medij kot varnostno kopijo vašega digitalnega potrdila.

**28. Na računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X sem pred meseci namestil podpisno komponento in uspešno podpisal že več eRačunov. Sedaj sem posodobil Mac OS X na najnovejšo različico in podpis ne deluje več. Kaj naj naredim?**

Najverjetneje v mapi Applications nimate več podpisne komponente mdSigJava, preverite in jo po potrebi vnovič namestite. Navodilo za namestitev podpisne komponente najdete na vstopni strani Portala UJP eRačun (<https://eracuni.ujp.gov.si/>).

**29. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X že dlje uporabljam podpisno komponento in uspešno sem podpisal več eRačunov. Pred kratkim sem posodobil Mac OS X na novejšo različico macOS High Sierra in od takrat pri podpisu eRačuna dobim napako »Unsupported OperationException«. Kaj se je zgodilo in kako naj odpravim napako?**

Podpisna komponenta ima najverjetneje težavo pri dostopu do privatnega ključa vašega digitalnega potrdila. Problem bi lahko bil v tem, da vas je sistem predhodno pozval, da vpišete geslo za dostop do potrdila v Keychain Accessu, vi pa mu tega niste dovolili in ste namesto Always allow oz. Allow izbrali Deny ali Cancel. Morda niste vedeli, katero geslo je potrebno vpisati, to geslo je običajno enako geslu za prijavo na računalnik, razen če ste ga spreminjali, gesel pa niste sinhronizirali.

Če se vam pogovorno okno za vpis gesla pri podpisu eRačuna ne pojavi, ampak takoj dobite napako, lahko poskusite naslednje. V Keychain Accessu označite verigo login in jo s klikom na ključavnico zaklenite, da dobite sliko zaklenjene ključavnice, zaprite Keychain Access in brskalnik, s katerim ste dostopali do portala UJP eRačun, oboje z ukazom Quit. Nato vnovič poskusite dostopati do portala, na poziv vpišite omenjeno geslo in izberite Always Allow ali Allow, geslo bo potrebno vnesti 2-krat ali 3-krat. Testiranje e-podpisa oz. podpis eRačuna običajno po izvedbi tega postopka spet deluje.

Če pa tudi sedaj ne dobite poziva za vpis gesla s potrditvijo Always Allow in pri e-podpisu še vedno dobite enako napako kot prej, preverite nastavitve kontrole dostopa (Access Control) do svojega privatnega ključa v Keychain Accessu in začasno spremenite vašo nastavitvev, tako da potrdite opciji Confirm before allowing access in Ask for Keychain Password ter nato ponovite zgoraj opisani postopek.

Do nastavitve kontrole dostopa pridete tako, da v Keychain Accessu označite privatni ključ svojega digitalnega potrdila in kliknete na I (Get Info). Spemembe na zavihku Access Control potrdite s klikom na gumb Save Changes in vpisom vašega gesla.

**30. V kratkem mi bo poteklo digitalno potrdilo. Kako naj si zagotovim nemoteno uporabo Portala UJP eRačun?**

Pravočasno pridobite in namestite novo digitalno potrdilo. V obdobju, ko imate nameščeni in veljavni obe digitalni potrdili, lahko na Portalu UJP eRačun sami zamenjate staro digitalno potrdilo z novim.

V zavihku Nastavitve v sklopu Digitalno potrdilo – Uporabnik izberite akcijo Spremeni digitalno potrdilo. Iz seznama razpoložljivih digitalnih potrdil izberite novega in izbiro potrdite (gumb OK). Podpišite spremembo digitalnega potrdila (gumb Sign).

Ko dobite sporočilo »Sprememba digitalnega potrdila je bila uspešno podpisana.«, je menjava digitalnega potrdila za Portal UJP eRačun urejena. Uspešnost menjave lahko sami preverite tako, da se odjavite, zaprete vsa okna brskalnika in se nato prijavite z novim digitalnim potrdilom.

**31. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, staro potrdilo imam še nameščeno. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X.**

Ker vam je digitalno potrdilo že poteklo in imate staro digitalno potrdilo še vedno nameščeno v Keychain Accessu, lahko sami uredite zamenjavo digitalnega potrdila za dostop do Portala UJP eRačun. Poznati morate tudi geslo, ki ste ga uporabljali za prijavo na portal s pretečenim digitalnim potrdilom.

Pri dostopu na Portal UJP eRačun uporabite svoje novo digitalno potrdilo (portal vas zato pozdravi kot Gosta), v nadaljevanju izberete povezavo [Menjava digitalnega potrdila](#) in sledite navodilom postopka, pri tem bodite pozorni, da pri podpisu iz seznama izberete svoje staro potrdilo in menjavo potrdite z vpisom vašega gesla za portal, ki ste ga uporabljali za prijavo s starim potrdilom.

**32. Poteklo mi je digitalno potrdilo, pridobil sem novega, starega pa sem že odstranil. Kako lahko na Portalu UJP eRačun uredim zamenjavo pretečenega digitalnega potrdila z novim? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X.**

Na elektronski naslov [podpora@ujp.gov.si](mailto:podpora@ujp.gov.si) pošljite zahtevek za zamenjavo digitalnega potrdila. V zahtevku navedite ime in priimek uporabnika ter davčno številko izdajatelja, za katerega želite zamenjati pretečeno digitalno potrdilo, pripišite tudi serijski številki novega in starega digitalnega potrdila. Zahtevku priložite javni del novega digitalnega potrdila, le-tega dobite tako, da iz shrambe digitalnih potrdil v datoteko, ki jo poimenujete ImePriimek.cer izvozite samo javni del digitalnega potrdila, datoteko stisnite in jo priložite zahtevku.

V Keychain Accessu se postavite v verigo login in nato v kategoriji My Certificates označite novo digitalno potrdilo, ki ga želite uporabljati za dostop do Portala UJP eRačun. Iz menuja izberite File, Export Items in določite ime in mesto datoteke za shranjevanje. Namesto privzete oblike \*.p12 za File Format izberite Certificate (\*.cer) in potrdite izvoz javnega dela digitalnega potrdila s klikom na gumb Save.

V Finderju poiščite datoteko ImePriimek.cer in jo stisnite, da dobite datoteko Ime.Priimek.cer.zip, ki jo nato priložite zahtevku za zamenjavo digitalnega potrdila.

O zamenjavi digitalnega potrdila na Portalu UJP eRačun boste obveščeni po e-pošti.

**33. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom SIGEN-CA G2. Kaj bi lahko bilo narobe?**

Na Mac OS X morata biti za delovanje podpisne komponente v kombinaciji z digitalnimi potrdili SIGEN-CA G2 v Keychain Accessu poleg osebne digitalnega potrdila pravilno nameščeni tudi korensko digitalno potrdilo [SI-TRUST Root](#) in vmesno digitalno potrdilo [SIGEN-CA G2](#). Če v Keychain Accessu nimate nameščenih navedenih potrdil, jih lahko prevzamete na povezavi <http://www.si-ca.si/identiteta-si-trust-root.php>.

Korensko potrdilo SI-TRUST Root je potrebno označiti kot zaupanja vredno (namesto privzete vrednosti Use System Defaults je potrebno izbrati Always Trust), pri vmesnem in osebne potrdilu je potrebno izbrati Use System Defaults. Osebnost in vmesno digitalno potrdilo imata pri teh nastavitvah v pregledu v Keychain Accessu status *This certificate is valid*. Edino v tem primeru podpis eRačuna v kombinaciji z digitalnimi potrdili SIGEN-CA G2 deluje.

**34. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom ACNLB SubCA. Kaj bi lahko bilo narobe?**

Na Mac OS X morata biti za delovanje podpisne komponente v kombinaciji z digitalnimi potrdili izdajatelja ACNLB SubCA v Keychain Accessu poleg osebne digitalnega potrdila pravilno nameščeni tudi korensko digitalno potrdilo [ACNLB RootCA](#) in vmesno digitalno potrdilo [ACNLB SubCA](#). Če v Keychain

Accesu nimate nameščenih navedenih potrdil, jih lahko prevzamete na povezavi <https://www.nlb.si/ac-nlb-identiteta-ac-nlb>.

Korensko potrdilo ACNLB RootCA je potrebno označiti kot zaupanja vredno (namesto privzete vrednosti Use System Defaults je potrebno izbrati Always Trust), pri osebni in vmesni potrditvi ACNLB SubCA je potrebno izbrati Use System Defaults. Osebno in vmesno digitalno potrdilo imata pri teh nastavitvah v pregledu v Keychain Accessu status *This certificate is valid*. Edino v tem primeru podpis eRačuna v kombinaciji z digitalnimi potrdili ACNLB SubCA deluje.

### **35. Na računalniku z operacijskim sistemom Mac OS X pri testiranju elektronskega podpisa dobim napako. Do Portala UJP eRačun dostopam s kvalificiranim digitalnim potrdilom POŠTArCA G2. Kaj bi lahko bilo narobe?**

Na Mac OS X morata biti za delovanje podpisne komponente v kombinaciji z digitalnimi potrdili izdajatelja POŠTArCA G2 v Keychain Accessu poleg osebnega digitalnega potrdila pravilno nameščeni tudi korensko digitalno potrdilo [POŠTArCA Root](#) in vmesno digitalno potrdilo [POŠTArCA G2](#). Če v Keychain Accessu nimate nameščenih navedenih potrdil, jih lahko prevzamete na povezavi <https://postarca.posta.si/identiteta-postarca/>.

Korensko potrdilo POŠTArCA Root je potrebno označiti kot zaupanja vredno (namesto privzete vrednosti Use System Defaults je potrebno izbrati Always Trust), pri osebni in vmesni potrditvi POŠTArCA G2 je potrebno izbrati Use System Defaults. Osebno in vmesno digitalno potrdilo imata pri teh nastavitvah v pregledu v Keychain Accessu status *This certificate is valid*. Edino v tem primeru podpis eRačuna v kombinaciji z digitalnimi potrdili POŠTArCA G2 deluje.

### **36. Pri poskusu dostopa do Portala UJP eRačun dobim napako 403 Forbidden. V čem je problem? Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X in brskalnik Safari.**

V Safariju do napake 403 Forbidden običajno prihaja v povezavi s privzetim (Applovim) digitalnim potrdilom, s katerim pa dostop do Portala UJP eRačun ni možen. Da boste pri dostopu do Portala UJP eRačun spet dobili možnost izbire ustreznega kvalificiranega digitalnega potrdila, je potrebno v Keychain Accessu umakniti podatek o privzetem digitalnem potrdilu za Portal UJP eRačun. To naredite tako, da zaprete brskalnik Safari (Quit), odprete Keychain Access in v verigi login izberete kategorijo All Items. V iskalnik desno zgoraj (lupa) vpišite besedo *eracuni* in nato iz dobljenega seznama pobrišite vse zapise, ki imajo v imenu (Name) oznako <https://eracuni.ujp.gov.si> in so tipa (Kind) *identity preference*.

Nato zaprite Keychain Access in odprite Safari. Pri dostopu do Portala UJP eRačun imate sedaj spet možnost izbire digitalnega potrdila in po izboru ustreznega digitalnega potrdila napake 403 ne bo več.

### **37. Napake, na katero sem naletel ob uporabi Portala UJP eRačun, ni na seznamu pogostih vprašanj. Za dostop do Portala UJP eRačun uporabljam računalnik z operacijskim sistemom Mac OS X. Kam naj se obrnem po pomoč?**

Če ob uporabi Portala UJP eRačun naletite na napako, ki je ne najdete v tem dokumentu, vas prosimo, da opis in razločno ekransko sliko napake (ScreenShot, ki ga dobite s kombinacijo tipk Cmd+Shift+3 ali Cmd+Shift+4) pošljete na elektronski naslov Tehnične pomoči UJP ([podpora@ujp.gov.si](mailto:podpora@ujp.gov.si)).

V sporočilu navedite tudi, kateri operacijski sistem in verzijo uporabljate, s katerim brskalnikom (in verzijo) dostopate do Portala UJP eRačun. Zaradi lažje komunikacije pripišite tudi svojo kontaktno telefonsko številko.

Ljubljana, 29. 5. 2019