

Najčešća pitanja i odgovori – VPN klijent, PPO aplikacija i elektronski certifikat

1. Na kojim brojevima telefona može da se dobije tehnička podrška za rad sa aplikacijama?

Brojevi telefona na koje se može dobiti tehnička podrška su: 051/332-373, 051/337-897, 051/337-898 i 051/337-899.

2. Može li se instalirati Cisco VPN klijent na Windows 10?

Aplikacija Cisco VPN klijent podržana je na operativnim sistemima Windows XP, Windows 7 i Windows 8, a nije podržana na operativnom sistemu Windows 10.

Za rad na operativnom sistemu Windows 10 namjenjena je aplikacija Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, čija će upotreba za komunikaciju sa sistemom PURS uskoro biti omogućena.

3. Nakon instalacije Cisco VPN klijenta na radnoj površini se ne nalazi ikonica tog programa. Kako se može omogućiti da se ikonica vidi na radnoj površini?

Putanja do instaliranog Cisco VPN klijenta je: Start – Programs – Cisco Systems VPN Client – VPN Client. Desni klik na alat „VPN Client“ otvoriće padajuću paletu. Na padajućoj paleti potrebno je označiti alat „Send to“ pa kliknuti na alat „Desktop (create shortcut)“. Klikom na navedeni alat ikonica će se pojaviti na radnoj površini.

4. Ko dodjeljuje šifru za povezivanje na server Poreske uprave RS za JIB-ove koji se prije nisu konektovali na server Poreske uprave RS?

Svaki JIB ima pravo pristupa na server Poreske uprave RS sa inicijalnom šifrom (riječ lozinka unesena latiničnim malim slovima). Inicijalna šifra koristi se samo prilikom prve konekcije da bi se izvršila promjena u bilo koju drugu šifru koja mora imati minimalno šest karaktera. Promjena šifre radi se kada je aktivna veza na putanji Opcije – Podešavanje – Logovanje.

5. Zašto se na novoregistrovane JIB-ove ne može ostvariti konekcija preko inicijalne šifre?

U narednom periodu ova greška ne bi trebala da se dešava. Ako ipak dođe do problema prilikom prve konekcije na inicijalnu lozinku sa novoregistrovanim JIB-om, potrebno je da korisnik kontaktira službenike tehničke podrške radi otklanjanja navedenog problema.

6. Zbog čega se ne može ostvariti konekcija na server Poreske uprave RS preko Cisco VPN klijenta?

6.1.	Unose se neispravni pristupni podaci: korisničko ime (JIB preduzeća) i šifra (dodijeljena šifra ili za prvu konekciju riječ lozinka upisana latiničnim malim slovima)	Potrebno je provjeriti da li je uključen Caps Lock na tastaturi, Potrebno je provjeriti da li je odabrana ćirilična tastaturna podrška ili latinična ako u šifri postoje slova koja se ne nalaze na istoj poziciji na engleskoj i latiničnoj tastaturnoj podršci. Ako je nepoznata prethodno dodijeljena šifra, od službenika tehničke podrške, ovjerenim I
------	---	---

		potpisanim dopisom, traži se da se šifra resetuje na inicijalnu šifru.
6.2.	Neispravno su uneseni parametri za ostvarivanje konekcije preko Cisco VPN klijenta – Host, Name, Password	Otvori se prozor sa parametrima na alat „Modify“ i upišu se ispravni podaci.
6.3.	Parametri za ostvarivanje konekcije nisu uneseni na engleskoj tastaturnoj podršci	Na alat „Delete“ pobrišu se postojeći podaci. Klikom na alat New upišu se pristupni parametri sa uključenom engleskom tastaturnom podrškom.

7. Zbog čega se ne može ostvariti konekcija na server Poreske uprave RS preko PPO aplikacije?

7.1.	Prethodno nije ostvarena konekcija preko Cisco VPN klijenta	Prije konekcije na PPO aplikaciju neophodno je da se napravi konekcija preko Cisco VPN klijenta.
7.2.	Upisuju se neispravni pristupni podaci: korisničko ime (JIB preduzeća) i šifra (dodijeljena šifra ili za prvu konekciju riječ lozinka upisana latiničnim malim slovima)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potrebno je provjeriti da li je uključen Caps Lock na tastaturi, 2. Potrebno je provjeriti da li je odabrana ćirilčna tastaturna podrška ili latinična ako u šifri postoje slova koja se ne nalaze na istoj poziciji na engleskoj i latiničnoj tastaturnoj podršci. 3. Ako je nepoznata prethodno dodijeljena šifra, od službenika tehničke podrške traži se da se šifra resetuje na inicijalnu šifru.
7.3.	Antivirusni program (npr. avast, avira...) blokira mogućnost konekcije na server Poreske uprave	Ako antivirusni program blokira mogućnost konekcije, potrebno je da se prije konekcije izvrše podešavanja antivirusnog programa na način da se omogući povezivanje sa serverom Poreske uprave RS.
7.4.	Lokalna mrežna podešavanja u IP adresi imaju podgrupu 100	Potrebno je pozvati mrežnog administratora da izvrši korekciju podgrupe na IP adresi.
7.5.	Zbog opterećenja sistema u rokovima za podnošenje prijave dolazi do otežane konekcije jer veliki broj korisnika istovremeno pristupa sistemu.	Konekciju je potrebno koristiti samo kada se prijave šalju na server da bi se što manje zauzimali resursi. Jedino rješenje kada dođe do opterećenja je više pokušaja dok se veza ne uspostavi.
7.6.	Server Poreske uprave RS je nedostupan	Potrebno je nazvati službenike tehničke podrške koji će odraditi potrebne radnje da server postane dostupan.

8. Zašto je neaktivno dugme za unos nove prijave?

Da bi se aktiviralo dugme za unos nove prijave potrebno je da se unese bar jedan mjesec u prozor „Mjesec“. U meniju „Pregled“ klikne se na dugme „Mjesec“. Sa desne strane prozora nalazi se dugme „Novi mjesec“. Klikom na navedeno dugme upisaće se svi parametri za jedan mjesec. Klikom na dugme „Snimanje izmjena“ formirani mjesec će biti sačuvan. Nakon toga, dugme za unos nove prijave će biti aktivno.

9. Nakon instalacije nove verzije aplikacije PPO svi prethodni podaci o poslanim prijavama su pobrisani. Zašto se to dešava?

Nova verzija aplikacije PPO instalirana je na različitoj lokaciji u odnosu na lokaciju na kojoj se nalazi prethodna verzija aplikacije. U staroj verziji aplikacije PPO nalaze se sve prijave koje su prethodno kreirane, ali ikonica aplikacije PPO na radnoj površini otvara novu verziju aplikacije PPO koja još uvijek nema podatke.

Prilikom svake instalacije PPO aplikacije neophodno je da se nova verzija aplikacije instalira preko postojeće verzije. U zadnjem prozoru instalacije ta opcija će biti ponuđena, a korisnik će je prihvatiti ako klikne na dugme „Yes to all“.

10. Mogu li se prebaciti podaci o poslanim prijavama sa jednog na drugi računar?

Podaci o poslanim prijavama sa jednog računara mogu se prebaciti na drugi računar. Na starom računaru otvori se folder „PPO“ pa folder „Podaci“ i kopira se file „ppo.gdb“. Navedeni file prebaci se na prenosni disk (CD, DVD, USB memoriju...). Na novom računaru otvori se ista putanja i preko postojećeg „ppo.gdb“ fajla prelijepi se preneseni file.

11. Nakon instalacije nove verzije aplikacije PPO i dalje nisu dostupne opcije koje bi trebale da se nalaze u novoj verziji aplikacije. Da li je instalacija uspješno odrađena?

Instalacija nije uspješna ako nove opcije nisu dostupne. Najčešća greška zbog koje se ne instalira nova verzija aplikacije PPO iako je kompletna proceruda odrađena, je što je u trenutku instalacije prethodna verzija aplikacije PPO bila otvorena. Da bi se mogla instalirati nova verzija aplikacije PPO potrebno je da se zatvori prozor sa starom verzijom.

12. Kako se može provjeriti da li je instalirana nova verzija PPO aplikacije?

Na meniju „Pomoć“ klikne se na alat „O programu“. Nakon navedenog otvoriće se prozor u kojem će biti upisana verzija aplikacije koja je instalirana. Podatak o verziji programa u PPO aplikaciji mora biti identičan verziji aplikacije koja je aktivna na sajtu Poreske uprave RS.

13. PPO aplikacija ne radi automatski obračun obaveza iako je to u prethodnom periodu radila. Da li je ta opcija isključena u novoj verziji aplikacije?

Opcija automatskog obračuna obaveza poreza i doprinosa aktivira se klikom na dugme „Automatski unos“ koji se nalazi na desnoj strani prozora za unos prijave.

14. Šta raditi kada se zaboravi šifra za PPO aplikaciju?

Kada je nemoguće doći do podatka o šifri za konekciju preko PPO aplikacije, potrebno je da se napravi ovjeren i potpisan dopis u kojem će se tražiti resetovanje na inicijalnu šifru sa navedenim JIB-om preko kojeg se ostvaruje konekcija. Dopis se upućuje Sektoru za IT.

15. Prijava je poslana na server Poreske uprave RS, ali nije dobila bar kod. Pri novom slanju sistem javlja poruku da postoji prijava na serveru. Šta raditi u ovakvom slučaju?

Prilikom slanja prijave na server Poreske uprave RS došlo je do prekida veze zbog čega je podatak učitani u prijemnu bazu Poreske uprave RS, ali bar kod nije učitani u aplikaciju PPO iz koje je podatak poslan. Potrebno je da se napravi ovjeren i potpisan dopis u kojem će se tražiti poništavanje prijave na serveru. Dopis se upućuje Sektoru za IT.

16. Kako da se vidi šta je greška zbog koje se prijava ne može snimiti?

Sa desne strane prozora za unos prijave u liniji u kojoj se nalaze alati za odabir vidova isplate (VI1, VI2,...) nalazi se dugme koje ima oblik plave kvačice. Klikom na navedeni alat otvoriće se paleta sa greškama.

17. Sistem prijavljuje prilikom snimanja prijave da postoji već kreirana prijava za isti JIB, period i opštinu. Zašto se ovo dešava?

U aplikaciji PPO u kojoj je prijavljena greška zaista postoji formirana još jedna prijava sa istim ključnim podacima. Potrebno je preko pretraživača ili pregledom svih prijava da se pronađe prijava koja ima iste ključne podatke i da se na njoj kompletira unos. Sama aplikacija ne dozvoljava da se unosi više prijava sa istim ključnim podacima.

18. Uneseno je više analitičkih podataka na prijavu. Postoji neispravnost zbog koje se ne može snimiti prijava. Potrebno je da se pronađe ispravan podatak, ali ne može da se snimi prijava. Može li se sačuvati prijava sa trenutnim unosom ili se mora izići iz prijave i naknadno ponovo sve unositi?

Prijava se može snimiti iako ima greške ako se označi indikator „U pripremi“. Navedeni indikator nalazi se ispod alata „Automatski unos“ (sa desne strane prozora za unos prijave).

19. Iako je podesena ispravna putanja za učitavanje EPP fajlova i dalje sistem ne prikazuje EPP fajlove. Zbog čega EPP fajlovi nisu učitani?

Moguće je da se učitavaju EPP fajlovi za neki od prethodnih obrazaca (npr. Prijave za 2010. sa bruto osnovicom), a u aplikaciji PPO označen je trenutno aktuelan obrazac (Prijave za 2016. sa bruto osnovicom). Potrebno je da se izabere odgovarajući obrazac i EPP fajlovi će biti učitani. Pored navedenog moguće je da struktura EPP fajlova nije ispravna. U tom slučaju potrebno je da programer koji održava program za obračun ličnih primanja u kojem je nastao EPP fajl izvrši korekciju strukture istog.

20. Sistem prijavljuje grešku na EPP fajlu i ne dozvoljava da se fajl učita u tabelu prijava. Može li se učitati fajl u tabelu prijava da bi se greška ispravila?

Neispravan EPP fajl može da se učita u tabelu prijava tako što će se označiti i u meniju „EPP“ izabrati alat „Učitavanje fajla u prijavu sa oznakom U pripremi“. Nakon što je učitavanje izvršeno potrebno je da se koriguju neispravni podaci, da se skine oznaka „U pripremi“ i snimi prijava. Nakon navedenog, prijava će biti spremna za slanje na server Poreske uprave RS.

21. Koja je razlika između elektronskih usluga i elektronskog sertifikata?

Elektronske usluge su grupa elektronskih servisa koje korisnik može koristiti preko posebne internet stranice Poreske uprave za pregled: poreske kartice, računa za nepokretnosti, neispravnih poreskih prijava Obrazac 1002, nepotvrđenih poreskih prijava Obrazac 1002, prijavljenih radnika u jedinstveni sistem itd.

Elektronski sertifikat za elektronski potpis je potvrda u elektronskom obliku koja povezuje podatke za verifikaciju elektronskog potpisa sa nekim licem i potvrđuje identitet tog lica. Elektronski sertifikat omogućava da poreski obveznici elektronski podnose i potpisuju poreske prijave Obrazac 1002 bez potrebe za podnošenjem papirnog primjerka poreske prijave.

22. Prilikom preuzimanja elektronskog sertifikata sistem prijavljuje da je unesena neispravna šifra. Kako riješiti ovaj problem?

22.1.	Certifikat nije preuzet u roku za preuzimanje.	Rok za preuzimanje elektronskog sertifikata je 15 dana od dana izdavanja pristupnih podataka. U navedenom roku pristupni podaci su validni. Nakon isteka navedenog roka, sertifikat neće moći da se preuzme pošto više neće biti validan. U slučaju isteka navedenog roka poreski obveznici trebaju ponovo nadležnoj područnoj jedinici predati zahtjev za izdavanje elektronskog sertifikata.
22.2.	Neispravan je unos pristupnih podataka	Ako nije istekao rok od 15 dana od izdavanja pristupnih podataka potrebno je da se provjeri ispravnost unosa pristupnih podataka (korisničkog imena i lozinke). Provjerava se da li je uključen Caps Lock na tastaturi, da li je izabrano odgovarajuće pismo i da li su svi znakovi upisani ispravno. Preporučuje se da se lozinka ukuca u Word-u i nakon provjere ispravnosti da se prekopira u polje predviđeno za unos lozinke.
22.3.	Nije odrađen test „Nisam robot“	Nakon unosa korisničkog imena i šifre potrebno je označiti indikator „Nisam robot“ i odraditi test

	koji se traži u novootvorenom prozoru. Test treba ispravno odraditi kroz označavanje minimalno tri polja koja odgovaraju zahtjevu.
--	--

23. Zbog čega se dešava da se ne može pronaći certifikat na računaru na kojem je preuzet?

Ako prilikom preuzimanja certifikata poreski obveznik klikne na dugme „Open“, operativni sistem će preuzeti certifikat snimiti u svoj Temp direktorij. Nakon određenog vremena, taj fajl će biti automatski obrisao. Pošto se certifikat preuzima samo jednom i ne postoji nikakav način da se ponovo odradi preuzimanje, savjetuje se da se prilikom preuzimanja certifikata uvijek koristi dugme „Save File“. Bitno je da se zapamti lokacija na kojoj je snimljen fajl. Takođe, preporučuje se da se preuzeti fajl sačuva na eksternom uređaju (preporučuje se čuvanje certifikata na CD ili DVD ROM-u) da bi se izbjegla mogućnost gubitka certifikata u slučaju oštećenja računara na kojem je preuzet certifikat.

24. Prilikom instalacije certifikata potrebno je ukucati lozinku. Koja lozinka se upisuje? Zašto sistem prijavljuje da je lozinka neispravna?

Prvi korak nakon preuzimanja certifikata je ekstraktovanje (raspakivanje) preuzetog certifikata. Nakon raspakivanja pojaviće se dva fajla (password i store). Duplim klikom na fajl store pokreće se instalacija. U trećem prozoru instalacije sistem traži lozinku koja se nalazi u drugom raspakovanom fajlu (password). Duplim klikom na fajl koji u nazivu ima riječ password otvoriće se Notepad fajl u kojem se nalazi lozinka sa 10 karaktera. Lozinka može da se ukuca u polje predviđeno za unos lozinke ili se može kopirati iz fajla u navedeno polje. Ako se lozinka kopira potrebno je obratiti pažnju na broj karaktera koji je prenesen. Prilikom kopiranja može se desiti da se pored deset karaktera koji čine lozinku označi i jedanaesti karakter. Taj jedanaesti karakter je razmak poslije zadnjeg karaktera lozinke i kao takav treba da se briše.

25. Certifikat je instaliran, i po uputstvu, potrebno je da se na putanji Opcije – Podešavanje – Elektronski potpis učita instalirani certifikat. U aplikaciji PPO ne postoji tab Elektronski potpis. Na koji način se može učitati certifikat, ako ne postoji navedeni tab?

Tab „Elektronski potpis“ ne postoji na navedenoj lokaciji isključivo ako korisnik aplikacije nije preuzeo najnoviju verziju PPO aplikacije – 2.2.0.0. ili noviju verziju. Navedena aplikacija postavljena je na sajt Poreske uprave u julu 2016. godine i dostupna je za preuzimanje. Potrebno je da se izvrši instalacija najnovije verzije PPO aplikacije nakon čega će navedeni tab biti dostupan.

26. Prilikom pokušaja slanja prijave na server sistem prijavljuje poruku „Certifikat nije učitao“. Kako riješiti ovaj problem?

Ako sistem prijavljuje poruku „Certifikat nije učitao“ greška je to što korisnik aplikacije nije na putanji Opcije – Podešavanja – Elektronski potpis učitao certifikat. U prvo polje prozora „Elektronski potpis“ - „Serijski broj certifikata za elektronsko potpisivanje prijava“ potrebno je učitati certifikat. Certifikat se učitava tako što se klikne na ikonicu sa desne strane navedenog polja i u novootvorenom prozoru izabere se certifikat koji ima odgovarajuće podatke o nosiocu certifikata, organizaciji i CA tijelu.

27. Instaliran je certifikat na računaru i učitani su u PPO aplikaciju. Sistem ne prijavljuje grešku, ali na prijavi ne postoji elektronski potpis. Kako riješiti ovaj problem?

27.1.	Označavanje indikatora „Za poslodavca je omogućen elektronski potpis“	Na putanji Pregled – Preduzeće otvara se prozor „Preduzeće“. U navedenom prozoru nalazi se lista poslovnih subjekata za koje se podnose prijave sa računara na kojem se radi pregled. Sva preduzeća za koja je odobreno slanje elektronskih prijava od strane Poreske uprave RS trebaju da budu označena indikatorom „Za poslodavca je omogućen elektronski potpis“. Da bi se navedeno označavanje izvršilo potrebno je: označiti poslovni subjekt u tabeli preduzeća, kliknuti na dugme „Izmjena podataka“, označiti indikator „Za poslodavca je omogućen elektronski potpis“ i snimiti izmjene.
27.2.	U prozoru „Preduzeće“ u više redova su upisani podaci o istom poslovnom subjektu s tim da je samo u jednom redu označen indikator „Za poslodavca je omogućen elektronski potpis“	Posebnu pažnju treba obratiti na sve podatke u prozoru „Preduzeće“. Ako je jedan JIB poslovnog subjekta upisan u dva reda s tim da je u jednom redu označen navedeni indikator, a u drugom nije potrebno je: ili označiti oba reda navedenim indikatorom ili brisati red koji je suvišan s tim da zapis koji je ostao aktivan treba imati označen indikator „Za poslodavca je omogućen elektronski potpis“.
27.3.	Na računaru na kojem je instaliran i učitani su certifikat instaliran je Windows XP, service pack 2.	Ako računar na kojem je instaliran i učitani su certifikat ima operativni sistem Windows XP, service pack 2, elektronski potpis se neće pojaviti na prijavi iako su sve radnje izvršene po uputstvu. Za upotrebu elektronskog certifikata potrebno je da na računaru korisnika postoji minimalno Windows XP, service pack 3. Preporučuje se da se na Windows XP instalira service pack 3 čime će se riješiti navedeni problem.

28. Da li se sa elektronskim certifikatom mogu slati prijave i za prethodni period kada slanje prijave sa elektronskim potpisom nije bilo moguće?

Prijave sa elektronskim potpisom mogu se slati za sve poreske i isplatne periode od 2007.godine do tekućeg perioda. Od 01.01.2017.godine navedeni način slanja prijave će biti ujedno i jedini način podnošenja prijave.

29. Da li je certifikat moguće koristiti na više računara?

Tehnički je moguće da se certifikat koristi na više računara, ali to nije preporučljivo. Preuzimanje certifikata radi se samo jednom, a prenos na drugi računar radi se pomoću eksternog uređaja (CD ili DVD ROM). Instalacija se radi na isti način kao i na prvom računaru. Nakon instalacije elektronskog certifikata na drugom računaru preporučuje se da se na prvom računaru isti deinstalira.

30. Mogu li se prijave koje su elektronski potpisane brisati sa servera ukoliko se utvrdi da su iste poslane sa neispravnim podacima?

Poništavanje neispravne elektronski potpisane prijave moguće je u toku dana u kojem je prijava poslana na server Poreske uprave Republike Srpske. Procedura brisanja poreske prijave provodi se na način da se označi poreska prijava koja je predmet poništavanja pa na putanji "Prijave" klikne se na alat "Poništavanje prijave na serveru". Prilikom poništavanja poreske prijave veza sa serverom treba da bude aktivna. Nakon isteka dana u kojem je prijava podnesena, brisanje poreske prijave sa servera više nije moguće. Korekcije se u tom slučaju rade podnošenjem izmijenjene poreske prijave.

31. Fizičko lice je zaposleno kod više poslodavaca sa nepunim radnim vremenom. Kod svih poslodavaca fizičko lice ima ovlaštenje za slanje prijave na server Poreske uprave. U nadležnoj područnoj jedinici na isti dan izdato je više certifikata. Prilikom pokušaja logovanja na sajtu Poreske uprave sistem prijavljuje grešku da nisu ispravni pristupni podaci. Zbog čega se pojavljuje navedena greška?

Kada na isti dan jedno fizičko lice dobije više certifikata potrebno je da se loguje sa pristupnim podacima koji su zadnje izdati. U donjem dijelu dokumenta nalazi se datum i vrijeme izdavanja pristupnih podataka. Kada se korisnik uloguje sa zadnje izdatim pristupnim podacima, isti će moći preuzeti sve izdate certifikate.