VODIČ ZA GRAĐANE I POSLOVNE KORISNIKE

Elektroničke usluge povjerenja

Kako pouzdano potpisivati, slati i čuvati digitalne dokumente

Tko je potpisao?
Je li sadržaj promijenjen?
Kada je dokument poslan?

Upoznajte usluge →

Ministarstvo pravosuđa, uprave
i digitalne transformacije

Studeni 2026.

Što želite učiniti?

Usluge povjerenja pomažu pouzdano koristiti elektroničke podatke i dokumente.

Potpisati dokument	**Elektronički potpis**	3
Potvrditi organizaciju izdavatelja	**Elektronički pečat**	4
Dokazati vrijeme postojanja podataka	**Vremenski žig**	4
Dokazati slanje i primitak	**Preporučena dostava**	5
Provjeriti identitet mrežne stranice	**Certifikat za stranicu**	5
Dokazati svojstvo ili ovlaštenje	**Potvrda atributa**	6
Dugoročno čuvati dokumente	**Elektroničko arhiviranje**	7
Pouzdano zabilježiti slijed zapisa	**Elektronička evidencija**	7

Što znači kvalificirana usluga?

Ispunjava posebne zahtjeve eIDAS uredbe. Njezin se status provjerava prije početka pružanja, upisuje na **Pouzdani popis** i podliježe nadzoru.

Provjerite baš onu uslugu koju trebate. Isti pružatelj može nuditi i kvalificirane i nekvalificirane usluge. Pravni učinci ovise o vrsti usluge.

Zakonska pretpostavka znači da se navedena činjenica smatra točnom dok se ne dokaže suprotno.

Elektronički potpis

Potpisuje osoba, i kada nastupa u ime tvrtke ili ustanove.

1 **Elektronički potpis**

Različiti načini elektroničkog potpisivanja. To može biti i upisano ime na kraju poruke ako ga osoba koristi za potpisivanje.

2 **Napredni elektronički potpis**

Povezan je s potpisnikom i omogućuje njegovo identificiranje te otkrivanje naknadnih izmjena. Podaci za potpisivanje koriste se pod njegovom isključivom kontrolom, uz visoku razinu pouzdanja.

3 **Kvalificirani elektronički potpis**

Napredni potpis koji se temelji na kvalificiranom certifikatu i izrađuje kvalificiranim sredstvom. Ono može biti na kartici ili se njime može upravljati na daljinu.

Kvalificirani potpis = pravni učinak vlastoručnog potpisa
Priznaje se kao kvalificirani potpis u svim državama članicama Europske unije.

I drugi elektronički potpisi mogu imati pravni učinak. Potrebna razina ovisi o postupku. Kvalificirani potpis sam po sebi ne zamjenjuje javnobilježničku ovjeru.

Od koga i kada?

Elektronički pečat

Potvrđuje da podaci potječu od određene pravne osobe i pomaže utvrditi jesu li izmijenjeni. **Cjelovitost** znači da podaci nisu izmijenjeni.

Primjer Ustanova izdaje elektroničku potvrdu. Pečat omogućuje provjeru da potvrda potječe od te ustanove.

Za **kvalificirani pečat** vrijedi zakonska pretpostavka cjelovitosti podataka i točnosti njihova izvora.

Potpis i pečat imaju različitu svrhu. Pečat ne zamjenjuje potpis osobe kada je on potreban.

Elektronički vremenski žig

Povezuje podatke s datumom i vremenom te pruža dokaz da su ti podaci tada postojali.

Primjer Trebate dokazati da je određeni sadržaj postojao prije isteka roka.

Za **kvalificirani vremenski žig** vrijedi zakonska pretpostavka točnosti naznačenog datuma i vremena te cjelovitosti povezanih podataka.

Žig ne potvrđuje istinitost sadržaja ni da je dokument nastao upravo u označenom trenutku.

Slanje i posjet mrežnoj stranici

Elektronička preporučena dostava

Prenosi podatke uz dokaze o slanju i primitku te ih štiti od gubitka i neovlaštenih izmjena.

Primjer Šaljete važnu poslovnu obavijest i trebate dokaz kome je poslana i kada je primljena.

Kod **kvalificirane usluge** pravne pretpostavke obuhvaćaju cjelovitost podataka, identificiranog pošiljatelja i primatelja te datume i vremena slanja i primitka.

Certifikati za mrežne stranice

Certifikat za autentifikaciju mrežne stranice pomaže provjeriti identitet osobe ili organizacije s kojom je stranica povezana.

Kvalificirani certifikat ispunjava dodatne zahtjeve eIDAS uredbe i izdaje ga pružatelj s kvalificiranim statusom za tu uslugu.

HTTPS sam po sebi nije znak kvalificirane usluge i ne jamči poštenje trgovca.

Pouzdano potvrđivanje podataka

Elektroničke potvrde atributa

Atribut je određeno svojstvo, pravo ili ovlaštenje. Elektroničkom potvrdom atributa takav se podatak potvrđuje u digitalnom obliku.

Studentski status

Dokaz da osoba ima status studenta.

Stečena kvalifikacija

Dokaz o određenoj stručnoj kvalifikaciji.

Ovlaštenje za zastupanje

Dokaz da osoba smije zastupati organizaciju.

Kvalificirana potvrda atributa
Ima isti pravni učinak kao zakonito izdana potvrda u papirnatom obliku.

Čuvanje dokumenata i slijeda zapisa

Elektroničko arhiviranje

Pomaže da dokumenti ostanu dostupni i čitljivi tijekom razdoblja čuvanja, uz zaštitu cjelovitosti, povjerljivosti i dokaza o podrijetlu.

Primjer Ugovor trebate preuzeti i dokazivati i nakon više godina.

Kod **kvalificiranog arhiviranja** za pohranjene podatke i dokumente vrijedi zakonska pretpostavka cjelovitosti i podrijetla tijekom čuvanja kod pružatelja.

Sama pohrana datoteke u oblaku ne znači da koristite kvalificiranu uslugu arhiviranja.

Elektroničke evidencije

Bilježe slijed elektroničkih zapisa tako da se štite njihova cjelovitost i točnost kronološkog redoslijeda.

Primjer Bilježe se uzastopne radnje u poslovnom procesu kako bi se mogao provjeriti njihov slijed.

Za zapise u **kvalificiranoj evidenciji** vrijedi zakonska pretpostavka cjelovitosti te jedinstvenog i točnog kronološkog redoslijeda.

Pouzdan zapis ne potvrđuje sam po sebi da je uneseni podatak istinit.

Kako se povjerenje gradi i provjerava?

Certifikati

Elektroničke potvrde povezuju podatke za provjeru potpisa ili pečata s određenom osobom. Njihovo izdavanje i provjera valjanosti također su usluge povjerenja.

Provjera valjanosti ili validacija

Provjerava se, primjerice, je li potpis valjan, je li dokument mijenjan i koja je razina potpisa. Provjeravati se mogu i pečati, certifikati, vremenski žigovi, potvrde atributa te dokazi dostave.

Dugoročno čuvanje potpisa i pečata

Čuvaju se dokazi potrebni za buduće provjere. Kvalificirane usluge čuvanja produljuju pouzdanost kvalificiranih potpisa i pečata nakon razdoblja tehnološke valjanosti.

Upravljanje sredstvima na daljinu

Potpisivati možete i bez kartice kod sebe. Zaštićenim sredstvom upravlja pružatelj. Upravljanje kvalificiranim sredstvima za potpis i pečat na daljinu ima zaseban kvalificirani status.

Slika potpisa ili pečata na ekranu nije dovoljan dokaz njihove valjanosti.

Prije nego upotrijebite uslugu

1 Provjerite što se traži

Treba li potpis, dokaz dostave ili druga usluga? Koja je razina potrebna za taj postupak?

2 Provjerite pružatelja i uslugu

Ako trebate kvalificiranu uslugu, provjerite njezin status na Pouzdanom popisu. Usporedite i uvjete, cijenu i tehničke preduvjete.

3 Pročitajte i zaštitite podatke

Prije potpisivanja pročitajte dokument. Čuvajte PIN, lozinku i druge podatke za pristup.

4 Sačuvajte dokument i dokaze

Čuvajte elektronički izvornik i potrebne dokaze.

Može li se provjeriti i papirnati ispis?
Poveznica, QR kod ili kontrolni broj mogu omogućiti dohvat elektroničkog izvornika ili provjeru vjerodostojnosti putem mrežne usluge. Što se provjerava ovisi o toj usluzi.

Otvorite Pouzdani popis Republike Hrvatske →

Elektronička identifikacija

Elektronička identifikacija omogućuje da u digitalnom okruženju **dokažete tko ste** i pristupite e-uslugama.

Kako to funkcionira u Hrvatskoj?

Pri prijavi na e-usluge u sustavu e-Građani koristi se **Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS)**. On omogućuje prijavu različitim prihvaćenim vjerodajnicama.

Vjerodajnica je sredstvo kojim dokazujete svoj elektronički identitet, primjerice elektronička osobna iskaznica ili bankovni token prihvaćen u NIAS-u. E-usluge mogu zahtijevati različite razine sigurnosti vjerodajnice.

Primjer Želite zatražiti potvrdu. Odaberete e-uslugu i vjerodajnicu te provedete prijavu putem NIAS-a. Nakon uspješne provjere identiteta nastavljate koristiti uslugu.

Kako se nadopunjuju?
Elektroničkom identifikacijom dokazujete identitet, a usluge povjerenja pomažu pouzdano potpisivati, slati, provjeravati i čuvati elektroničke dokumente.

Gdje saznati više?

Zakonodavni okvir

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 (**eIDAS uredba**), kako je izmijenjena Uredbom (EU) 2024/1183.

Pročitajte eIDAS uredbu →

Nacionalni okvir čine **Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014** (NN 62/17) i **Pravilnik o pružanju i korištenju usluga povjerenja** (NN 60/19).

Zakon →

Pravilnik →

Tko je nadležan u Hrvatskoj?

Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije nadzorno je tijelo za usluge povjerenja u Hrvatskoj i vodi hrvatski Pouzdani popis.

eidas@mpudt.hr

Za pomoć pri korištenju usluge obratite se njezinu pružatelju.

Službene informacije o uslugama povjerenja

gov.hr/hr/usluge-povjerenja/2666