

POTPISIVANJE UGOVORA KVALIFICIRANIM ELEKTRONIČKIM POTPISOM

AMPEU

Popis čestih pitanja i odgovora

Verzija 3.0., 9.4.2025.

1. Gdje mogu nabaviti kvalificirani elektronički certifikat?

S [popisa odobrenih certifikata](#) na stranicama Europske komisije, izdvajamo one koje je moguće nabaviti u Hrvatskoj, a koje podržava platforma Signator:

- Certifikati pohranjeni na kraticama / USB key: FINA , AKD d.o.o. (poslovni certifikat, osobna iskaznica, certifikati koje Carnet omogućuje svojim korisnicima)
- Certifikati u oblaku: SwissCom, A-Trust.
Potpisivanje FINA udaljenim potpisom može biti omogućeno korisniku, ukoliko to naglasi prije početka procesa potpisivanja

2. Koristim uslugu internet bankarstva i posjedujem certifikat banke, mogu li njime potpisati ugovor?

Certifikati za internet bankarstvo nisu kvalificirani elektronički certifikati najviše razine sigurnosti. Njima nije moguće potpisati ugovor.

3. Posjedujem certifikat niže razine sigurnosti, mogu li njime potpisati?

Ugovor je moguće potpisati samo s certifikatom najviše razine sigurnosti – odobren je samo QES (kvalificirani elektronički certifikat). AES (napredni digitalni potpis) i SES (jednostavni digitalni potpis) nisu odobreni po Uredbi eIDAS.

4. Posjedujem certifikat za udaljeni potpis (mobilni ili cloud), mogu li njime potpisati?

Platforma Signator na kojoj AMPEU potpisuje ugovore s korisnicima podržava potpisivanje pametnim karticama ili USB stickom (key). Od udaljenih certifikata podržan je samo SwissCom i A-Trust. Ako ste vlasnici drugih certifikata za udaljeni potpis (npr. FINA), molimo da to javite osobi koja prati projekt.

5. Certifikat javlja grešku

U slučaju greške na certifikatu, oznaka na platformi Signator bit će prikazana crvenom bojom, u tom slučaju poželjno je pokušati ponoviti potpisivanje. Ako se greška ponavlja, potrebno je kontaktirati ustanovu koja ga je izdala. Crvena oznaka na platformi Signator signalizirat će i ako certifikat nije visoke razine sigurnosti (QES).

6. Certifikat je istekao, nije više važeći

Korisnik treba kontaktirati ustanovu koja je izdala certifikat i obnoviti ga.

7. Korisnik nije utaknuo čitač s karticom ili USB tokenom u računalo, ili je pametna kartica okrenuta na pogrešnu stranu

Pročitajte više informacija: [Kako prikopčati čitač pametnih kartica u računalo?](#)

8. Posjedujem čitač s karticom, ali ne znam ima li razlike u čitačima

Postoji više vrsta čitača, u trgovini s informatičkom opremom je potrebno naglasiti da trebate tip koji učitava osobne iskaznice i pametne kartice.

9. Računalo ne prepoznaje čitač pametne kartice ili USB stick

Kabel čitača pametnih kartica ili USB stick potrebno je utaknuti direktno u računalo, ne u produžni USB kabel (*splitter*). Moguća je greška u softveru čitača, potrebno ponoviti instalaciju: [Kako prikopčati čitač pametnih kartica u računalo?](#)

10. Korisnik prvi put potpisuje eOsobnom

Prije prvog potpisivanja osobnom iskaznicom potrebno ju je aktivirati inicijalnim PINom koji je dodijeljen u MUP-u pri preuzimanju osobne iskaznice. Upute za aktivaciju daje MUP, a ponuđene su i na poveznicama u nastavku.

[Kompletne upute kako aktivirati eOI](#)

[Kako preuzeti programski paket za aktivaciju eOI?](#)

[Potrebno je instalirati klijentsku komponentu na računalo](#)

11. eOsobna korisnika je aktivirana no dokument i dalje nije moguće potpisati

Moguća je greška u softveru čitača osobne iskaznice, potrebno ponoviti instalaciju. U slučaju daljnjeg neuspjeha kontaktirati prodavača čitača i provjeriti podržava li taj tip čitača eOsobnu (detaljnije u pitanju 8).

12. Sustav mi nudi na instalaciju program MySignumIDService.exe. Moram li to instalirati?

Instalacija navedene komponente je nužna prije prvog potpisivanja u aplikaciji Signator i svake godine nakon isteka svibnja. Ako je Vaše računalo vlasništvo ustanove za koju radite, i zaštićeno je sigurnosnim sustavima, moguće je da ćete trebati pomoć ili odobrenje Vašeg IT administratora. U slučaju poteškoća, kontaktirajte nas na kvaliteta@ampeu.hr

[Zašto je potrebno instalirati klijentsku komponentu na računalo?](#)

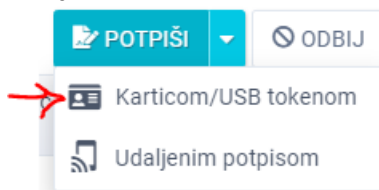
[Upute za osobno računalo, Linux i MAC korisnike](#)

13. Nedavno sam instalirao MySignumIDService.exe i potpisivao, zašto me sustav opet navodi da ju instaliram?

Instalaciju je nužno ponoviti svake godine nakon 1. lipnja, kad stara verzija komponente prestaje vrijediti. Ako ste dokument u svibnju potpisali u aplikaciji Signator, u lipnju će biti potrebno ponoviti instalaciju.

14. Nakon odabira gumba „Potpiši“ vidi se da „sustav nešto vrti“, no ugovor nije potpisan.

- 1) Moguće je da je korisnik kliknuo na gumb „Potpiši“ direktno, a ne na **padajući izbornik (trokutić)** unutar ikone, koji nudi više opcija. Potrebno je odabrati „Karticom / USB“). Udaljeni potpis podržan je samo za certifikate SwissCom i A-Trust. FINA udaljeni potpis nije podržan.



- 2) Klijentska komponenta MySignumIDService.exe možda nije ispravno instalirana. Preporuka je ponoviti instalaciju i ponovno pokrenuti računalo. U slučaju da se problem ponavlja, molimo kontaktirati kvaliteta@ampeu.hr

15. Mogu li potpisati ugovor kroz Adobe Sign, kroz PDF?

Ugovor s AMPEU nije moguće potpisati Adobe Sign procesom. Za potpisivanje je nužno posjedovati kvalificirani elektronički certifikat (QES).

16. Mogu li svoj ugovor potpisati u svojoj e-pisarnici ili na FINA platformi pa Agenciji poslati potpisanu verziju?

Ugovor s AMPEU moguće je digitalno potpisati samo na platformi Signator. Signator ima predefinirani potpisni tijek u kojem ugovor odobravaju ključne osobe za provedbu projekata i potpisuju zakonski predstavnici. Signator u tom procesu provjerava i tip i valjanost kvalificiranih elektroničkih certifikata (QES).

17. Posjedujemo FINA udaljeni potpis, možemo li njime potpisati ugovor?

Molimo Vas da kontaktirate osobu u Agenciji zaduženu za Vaš projekt i navedete da raspolazete ovim tipom certifikata, nakon čega će Vam biti omogućeno potpisivanje ugovora.

18. Koristim aplikaciju Certilia. Je li moguće ugovor potpisati na taj način?

Potpisivanje ugovora s AMPEU u aplikaciji Certilia nije moguće. Certilia je aplikacija kojom se kvalificirani elektronički certifikat pridodaje ugovoru. No dobra vijest je da je svaki korisnik aplikacije Certilia prilikom instalacije u nju učitao svoj certifikat (uz pomoć čitača i kartice ili USB sticka), što znači da ima preduvjete za digitalni potpis.

19. Imam MAC računalo, hoću li moći potpisati ugovor na aplikaciji Signator?

Korisnici MAC računala mogu pristupiti aplikaciji Signator. Proces instalacije klijentske komponente MySignumIDService.exe je malo drugačiji, no i za to nudimo dodatne upute. U slučaju potrebe za dodatnom pomoći obratite nam se na kvaliteta@ampeu.hr [Upute za osobno računalo, Linux i MAC korisnike](#)

U slučaju da problem niste uspjeli riješiti navedenim savjetima, kontaktirajte nas na kvaliteta@ampeu.hr