POTPISIVANJE UGOVORA KVALIFICIRANIM ELEKTRONIČKIM POTPISOM AMPEU

Popis čestih pitanja i odgovora

Verzija 4.0., 10.4.2026.

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 karticama / USB key: **FINA , AKD d.o.o. (poslovni certifikat, osobna iskaznica, certifikati koje Carnet omogućuje svojim korisnicima)**
- Certifikati u oblaku: **Certilia, SwissCom**
  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 podržana je Certilia i SwissCom. Ako ste vlasnici drugih certifikata za udaljeni potpis (npr. FINA), molimo da to javite odjelu ili osobi koja prati Vaš 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 softwareu 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 softwareu čitača osobne iskaznice, potrebno ponoviti instalaciju. U slučaju daljnjeg neuspjeha kontaktirati prodavača čitača i provjeriti podržava i 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 ako ugovor potpisuje certifikatom na kartici. Instalacija 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.**
    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 potpisat 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). U slučaju tehničkih poteškoća, moguće je dogovoriti potpisivanje izvan sustava Signator. Molimo da kontaktirate osobu zaduženu za Vaš projekt.

17. **Posjedujemo FINA udaljeni potpis, možemo li njime potpisati ugovor?**
    Molimo Vas da kontaktirate osobu u Agenciji zaduženu za Vaš projekt i navedete da raspolažete 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 je moguće od 2026. godine. Certilia je aplikacija kojom se kvalificirani elektronički certifikat iz osobne iskaznice pridodaje ugovoru. Napominjemo da certifikat u aplikaciji Certilia vrijedi 2 godine, dakle kraće od nego što traje osobna iskaznica. Certifikat je moguće produžiti u mobilnoj aplikaciji, ukoliko se proces produžavanja pokrene prije isteka roka od 2 godine. Nakon isteka certifikata u Certilia mobilnoj aplikaciji, potrebno je izdati novi putem korisničkog portala Certilia.

19. **Imam MAC računalo, hoću li moći potpisati ugovor na aplikaciji Signator?**
    Korisnici MAC računala mogu pristupati 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