

POTPISIVANJE UGOVORA KVALIFICIRANIM ELEKTRONIČKIM POTPISOM

AMPEU

Popis čestih pitanja i odgovora

Verzija 2.0., 27.5.2024.

1. Korisnik ne posjeduje certifikat

Zakonski predstavnik koji potpisuje ugovor digitalnim putem treba imati valjani kvalificirani elektronički certifikat. Certifikat je moguće nabaviti u ustanovama koje se nalaze na listi odobrenih QES (kvalificiranih) certifikata po eIDAS uredbi:

[Odobreni HR certifikati](#): (FINA, AKD /Osobna iskaznica, ZABA, HP)

2. Korisnik koristi uslugu internet poslovanja i posjeduje certifikat banke. Taj certifikat međutim nije na listi odobrenih. Može li njime potpisati ugovor?

Ugovor je moguće potpisati samo s onim certifikatom koji se nalazi na listi odobrenih QES (kvalificiranih) certifikata po eIDAS uredbi. Čak i korisnici banaka koje jesi na listi, ugovor mogu potpisati samo ako posjeduju vrstu certifikata koja podržava digitalni potpis.

[Odobreni HR certifikati](#) (FINA, AKD /Osobna iskaznica, ZABA, HP)

[Odobreni certifikati u cijeloj EU, po zemljama](#)

3. Korisnik ima 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. AMPEU za potpisivanje ugovora koristi aplikaciju Signator. Nakon ulaska u Signator biti će potrebno potpisati dokument koristeći čitač i karticu ili USB stick.

4. Korisnik posjeduje certifikat niže razine sigurnosti

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 eIDAS uredbi.

5. Korisnik posjeduje certifikat za udaljeni potpis (mobilni ili cloud)

Platforma Signator na kojoj AMPEU potpisuje ugovore s korisnicima podržava potpisivanje pametnim karticama ili USB stick-om (key). Od udaljenih certifikata podržan je samo onaj švicarskog proizvođača SwissCom.

6. Certifikat korisnika nije ispravan

Korisnik treba kontaktirati ustanovu koja je izdala certifikat.

7. Certifikat korisnika je istekao, nije više važeći

Korisnik treba kontaktirati ustanovu koja je izdala certifikat i zatražiti izdavanje novog certifikata.

8. 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?](#)

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

Korisnik je 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 švicarskog proizvođača SwissCom.



10. 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?](#)

11. Korisnik prvi put potpisuje pametnom karticom

Prije prvog potpisivanja, potrebno je instalirati neke programe, ovisno o vrsti certifikata kojim se potpisuje.

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

12. Korisnik prvi puta potpisuje eOsobnom

Prije prve upotrebe potrebno ju je aktivirati inicijalnim PINom koji je dodijeljen u MUP-u pri preuzimanju osobne iskaznice. Vjerojatno će biti potrebno instalirati i klijentsku komponentu.

[Kompletne upute kako aktivirati eOI](#)

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

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

13. 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 i taj tip čitača eOsobnu.

14. Potpisivanje ugovora kroz Adobe Sign, kroz PDF

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

15. Potpisivanje ugovora na drugim platformama koje omogućuju digitalni potpis (npr FINA)

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 da problem niste uspjeli riješiti navedenim savjetima, kontaktirajte nas na <mailto:kvaliteta@ampeu.hr>