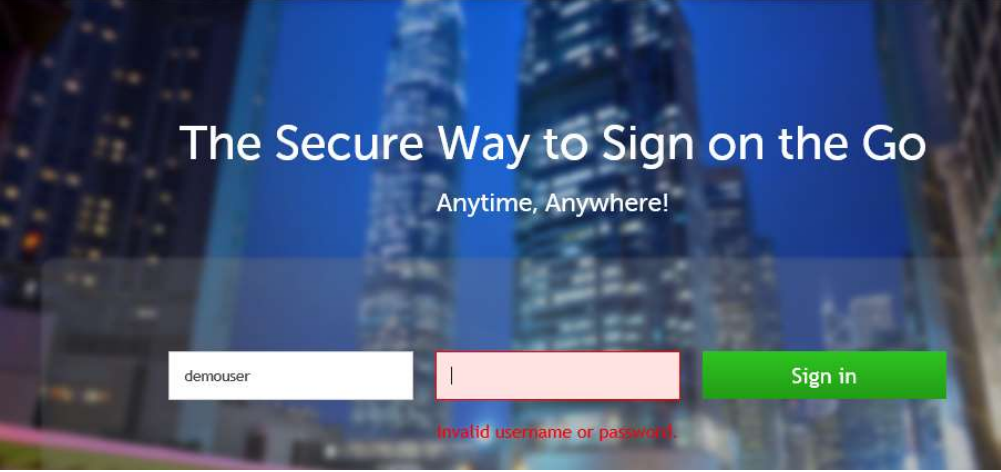

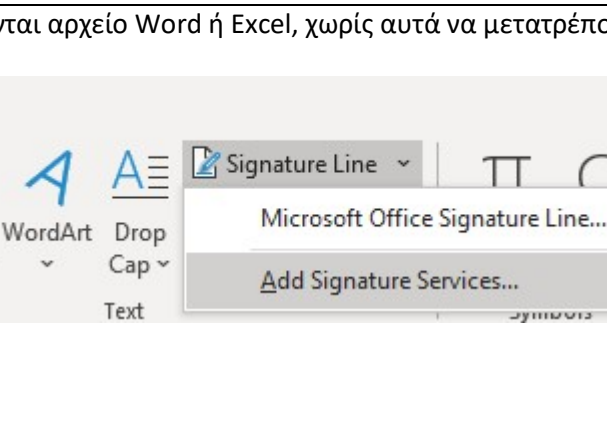
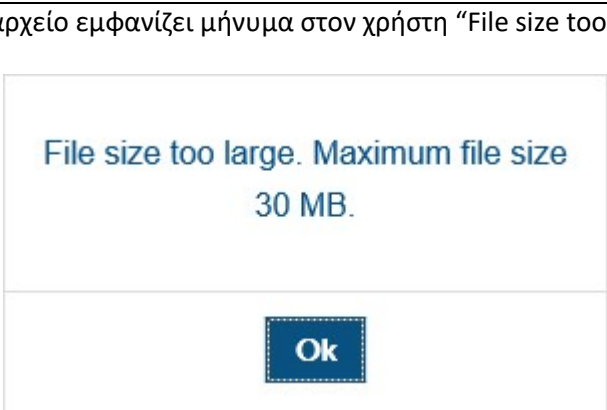


Web App FAQ (1st Level Help Desk)

Α	Πιθανό Πρόβλημα	Απάντηση
	<p>Δεν συνδέεται ο χρήστης στην εφαρμογή</p>  <p>The screenshot shows a login interface with the text 'The Secure Way to Sign on the Go Anytime, Anywhere!'. There are two input fields: one with the text 'demouser' and another with a red border and a vertical line. A green 'Sign in' button is to the right. Below the fields, a red error message reads 'invalid username or password'.</p>	<p>α. έλεγχος ότι πληκτρολογεί το σωστό URL https://sign.mindigital-shde.gr</p> <p>β. πληκτρολογεί τα σωστά στοιχεία? Username και password της ψηφιακής υπογραφής?</p> <p>γ. αν το password που βάζει είναι λάθος και δεν το θυμάται, θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον διαχειριστή που τον ταυτοποίησε (δηλ. τον ΔΨΠ) για να γίνει ανάκληση του πιστοποιητικού και να προχωρήσει σε επανέκδοση.</p> <p>δ. αν δεν απαντά η σελίδα (https://sign.mindigital-shde.gr), επικοινωνία με το 2nd Level Support, μέσω του ticketing μηχανισμού (κλήση μέσω εργαλείου OS Ticketing τηλεφώνου ή email), για έλεγχο του προβλήματος.</p>
	<p>Δεν συνδέεται ο χρήστης στην εφαρμογή γιατί έχει κλειδώσει ο λογαριασμός. Του εμφανίζει μήνυμα “Your account has been locked due to number failed login attempts. Contact your administrator for assistance”</p>	<p>α. αν βάλει οκτώ (8) φορές λάθος password, ο λογαριασμός κλειδώνει. Να επικοινωνήσει με τον διαχειριστή που τον ταυτοποίησε (δηλ. τον ΔΨΠ) για να τον ξεκλειδώσει.</p> <p>β. αν το password που βάζει είναι λάθος και δεν το θυμάται, θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον ΔΨΠ για να γίνει ανάκληση του πιστοποιητικού και να προχωρήσει σε επανέκδοση.</p>

 <p>The Secure Way to Sign on the Go Anytime, Anywhere!</p> <p>gska Password Sign in</p> <p>Your account has been locked due to number failed login attempts. Contact your administrator for assistance.</p>	<p>επανεκδοση.</p>
<p>Δεν συνδέεται ο χρήστης στην εφαρμογή και εμφανίζει μήνυμα λάθους “Signing Server unreachable. Please try again shortly”</p>  <p>The Secure Way to Sign on the Go Anytime, Anywhere!</p> <p>gska Password Sign in</p> <p>Signing Server unreachable. Please try again shortly.</p>	<p>Δεν επικοινωνεί η εφαρμογή με τα DSA. Προώθηση στο 2nd Level Support.</p>
<p>Όταν ανεβάζει αρχείο εμφανίζει μήνυμα στον χρήστη “The file type is not supported”</p>	<p>Επιτρέπονται μόνο αρχεία PDF, Word και Excel Τα Word και Excel αρχεία, αν δεν έχουν</p>

			<p>signature line, μετατρέπονται αυτόματα σε PDF.</p> <p>Τα PDF αρχεία θα πρέπει να είναι version τουλάχιστον 1.4 (Acrobat 5.x) για να υπογράφονται. Την πληροφορία αυτή την βλέπουμε πατώντας Ctrl+D όταν έχουμε ανοίξει το PDF με τον Adobe Reader, ή επιλέξουμε από το menu File -> Properties</p>
<p>Πως υπογράφονται αρχείο Word ή Excel, χωρίς αυτά να μετατρέπονται σε PDF?</p>			<p>Πρέπει το αρχείο να έχει προετοιμαστεί κατάλληλα μέσα από την αντίστοιχη εφαρμογή.</p> <p>Για παράδειγμα στο MS-Word (υποστηρίζεται από την έκδοση 2007 και μετά), από το menu Insert -> Signature Line</p> <p>https://support.office.com/en-us/article/add-or-remove-a-digital-signature-in-office-files-70d26dc9-be10-46f1-8efa-719c8b3f1a2d#_toc311526845</p>
			<p>Δεν επιτρέπονται αρχεία μεγαλύτερα των 30MB.</p>

<p>Δεν λαμβάνει το email με το OTP (στην περίπτωση που έχει επιλέξει αυτόν τον τρόπο αποστολής του OTP)</p>	<p>α. το email αποστέλλεται στην διεύθυνση του υπηρεσιακού email που έχει δηλώσει ο χρήστης.</p> <p>β. να ελεγχθεί αν το mail έχει πάει σε spam/junk folder.</p> <p>γ. αν λαμβάνει άλλα email και δεν λαμβάνει καθόλου το συγκεκριμένο, επικοινωνία με το 2nd Level Support.</p>
<p>Δεν υπογράφει και βγάζει σφάλμα “Signing Error. Please try again”</p>	<p>α. έλεγχος ότι βάζει τα σωστά στοιχεία (password και OTP).</p> <p>β. δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το ίδιο OTP δύο φορές.</p> <p>γ. αν λαμβάνει ο χρήστης το OTP στο υπηρεσιακό email, αυτό έχει ισχύ για 15 λεπτά και για μία προσπάθεια. Αν το OTP είναι σε κινητό (Google Authenticator), ισχύει αυτό που βλέπει ο χρήστης στην εφαρμογή.</p> <p>δ. αν έχει βάλει οκτώ (8) φορές λάθος password ή OTP, ο λογαριασμός κλειδώνει. Να επικοινωνήσει με τον διαχειριστή που τον ταυτοποίησε (δηλ. τον ΔΨΠ) για να τον ξεκλειδώσει.</p> <p>ε. αν πληκτρολογεί τα σωστά στοιχεία και δεν υπογράφει, επικοινωνία με το 2nd Level Support με το username του χρήστη και την ημερομηνία/ώρα για περαιτέρω έλεγχο του</p>

		προβλήματος.
--	--	--------------