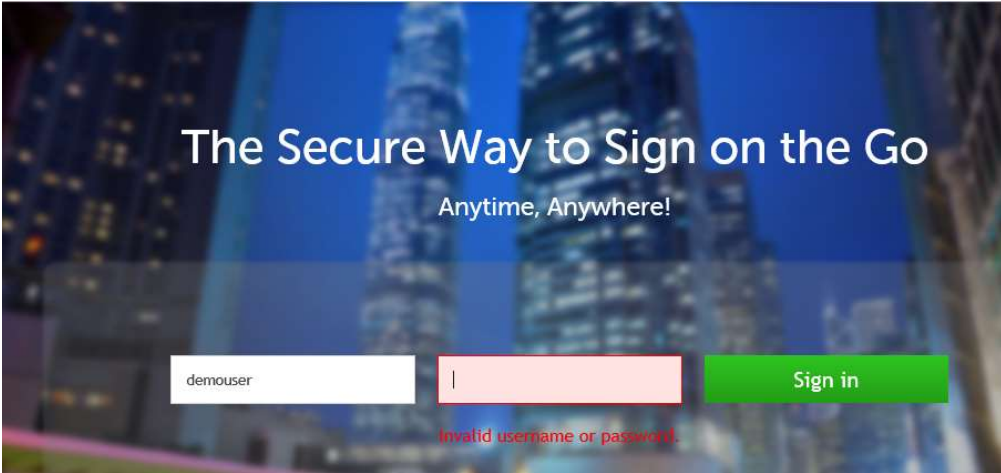
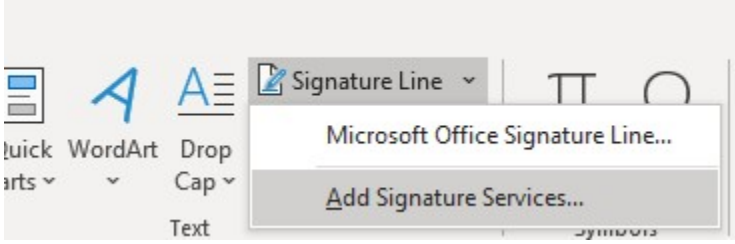



## Web App FAQ (Χρήστης)

Α	Πιθανό Πρόβλημα	Απάντηση
1	<p>Δεν συνδέομαι στην εφαρμογή</p>  <p>The screenshot shows a login interface with the text "The Secure Way to Sign on the Go" and "Anytime, Anywhere!". There are two input fields: one containing "demouser" and another with a red border and a vertical line. A green "Sign in" button is to the right. Below the password field, a red error message reads "invalid username or password".</p>	<p>α. έλεγχος ότι έχω πληκτρολογήσει το σωστό URL <a href="https://sign.mindigital-shde.gr">https://sign.mindigital-shde.gr</a></p> <p>β. συμπληρώνω τα σωστά στοιχεία? (Username και password της ψηφιακής υπογραφής)</p> <p>γ. αν βάλω οκτώ (8) φορές λάθος password, λογαριασμός κλειδώνει. Πρέπει να επικοινωνήσω με τον ΔΨΠ για να τον ξεκλειδώσει. Προσοχή, ο ΔΨΠ δεν μπορεί να αλλάξει τον κωδικό μου, μπορεί απλά να ξεκλειδώσει τον λογαριασμό.</p> <p>δ. αν το password που βάζω είναι λάθος και το θυμάμαι, θα πρέπει να επικοινωνήσω με ΔΨΠ για να γίνει ανάκληση του πιστοποιητικού και να ξεκινήσει διαδικασία επανέκδοσης.</p> <p>Τα στοιχεία επικοινωνίας του ΔΨΠ υπάρχουν στα email που έχω λάβει κατά την διαδικασία έκδοσης του ψηφιακού πιστοποιητικού.</p>
2	<p>Δεν συνδέομαι στην εφαρμογή γιατί έχει κλειδώσει ο λογαριασμός. Μου εμφανίζει μήνυμα <b>"Your account has been locked due to number failed login attempts. Contact your administrator for assistance"</b></p>	<p>α. αν έχω βάλει οκτώ (8) φορές λάθος password, ο λογαριασμός κλειδώνει. Πρέπει επικοινωνήσω με τον ΔΨΠ για να τον ξεκλειδώσει.</p> <p>β. αν το password που βάζω είναι λάθος και το θυμάμαι, θα πρέπει να επικοινωνήσω με</p>

		<p>ΔΨΠ για να γίνει ανάκληση του πιστοποιητικού και να ξεκινήσει διαδικασία επανέκδοσης.</p>
3	<p>Όταν ανεβάζω αρχείο μου εμφανίζει μήνυμα “The file type is not supported”</p> 	<p>Επιτρέπονται μόνο αρχεία PDF, Word και Excel.</p> <p>Τα Word και Excel αρχεία 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 -&gt; Properties</p>
4	<p>Πως υπογράφω αρχείο Word ή Excel, χωρίς αυτό να μετατρέπεται 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 -&gt; Signature Line</p>

		<a href="https://support.office.com/en-us/article/add-or-remove-a-digital-signature-in-office-files-70d26dc9-be10-46f1-8efa-719c8b3f1a2d#_toc311526845">https://support.office.com/en-us/article/add-or-remove-a-digital-signature-in-office-files-70d26dc9-be10-46f1-8efa-719c8b3f1a2d#_toc311526845</a>
5	<p>Όταν ανεβάζω αρχείο μου εμφανίζει μήνυμα “File size too large”</p> 	<p>Δεν επιτρέπονται αρχεία μεγαλύτερα των 30MB.</p>
5	<p>Δεν λαμβάνω το email με το OTP (στην περίπτωση που έχω επιλέξει αυτόν τον τρόπο αποστολής του OTP)</p>	<p>α. το email αποστέλλεται στην διεύθυνση του υπηρεσιακού μου email.</p> <p>β. να ελέγξω αν το mail έχει πάει σε spam/junk folder.</p>
7	<p>Δεν υπογράφεται το έγγραφο και εμφανίζει σφάλμα <b>“Signing Error. Please try again”</b></p>	<p>α. να ελέγξω ότι πληκτρολογήω τα σωστά στοιχεία (password και OTP).</p> <p>β. δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω το ίδιο OTP δύο φορές.</p> <p>γ. αν έχω βάλει οκτώ (8) φορές λάθος password ή OTP, ο λογαριασμός κλειδώνει. Πρέπει να</p>

		<p>επικοινωνήσω με τον ΔΨΠ για να τον ξεκλειδώσει.</p> <p>δ. αν το OTP έρχεται στο υπηρεσιακό email, αυτό έχει ισχύ για 15 λεπτά και για μία προσπάθεια. Αν το OTP είναι σε κινητό (Google Authenticator), ισχύει αυτό που βλέπω στην εφαρμογή.</p>
--	--	---