

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

Γενικές Πληροφορίες

- 1. Τι είναι το ζεύγος κλειδιών (Key Pair);**
Το ζεύγος κλειδιών στην ορολογία της Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού (PKI) είναι ο συνδυασμός του δημοσίου και του ιδιωτικού κλειδιού τα οποία συνδέονται μαθηματικά και προσφέρουν μεταξύ τους ασύμμετρη κρυπτογραφία.
- 2. Τι είναι το δημόσιο κλειδί (Public Key);**
Το Δημόσιο κλειδί χρησιμοποιείται για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Συσχετίζεται με το ιδιωτικό κλειδί και μπορεί να δημοσιοποιηθεί.
- 3. Τι είναι το ιδιωτικό κλειδί (Private Key);**
Το ιδιωτικό κλειδί είναι το κλειδί το οποίο χρησιμοποιείται από τον Συνδρομητή για την δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής. Το ιδιωτικό κλειδί του ζεύγους είναι γνωστό μόνο στον Συνδρομητή και παραμένει μυστικό.
- 4. Τι είναι ΥΔΚ ή PKI;**
Η Υποδομή δημόσιου Κλειδιού (PKI – Public Key Infrastructure) είναι ένας συνδυασμός από προγράμματα, τεχνολογίες κρυπτογράφησης διαδικασίες και υπηρεσίες οι οποίες χρησιμοποιούνται για την δημιουργία, διαχείριση, διανομή, χρήση και ανάκληση ψηφιακών πιστοποιητικών. Συγκεκριμένα πρόκειται για έναν τρόπο αντιστοίχισης δημοσίων κλειδιών με χρήστες, κάθε ένας εκ των οποίων έχει έναν συγκεκριμένο ρόλο και μία μοναδική ταυτότητα.
- 5. Τι είναι Αρχή Πιστοποίησης (ΑΠ) ή CA (Certification Authority);**
Είναι η έμπιστη τρίτη οντότητα, που διαχειρίζεται την έκδοση και διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών.
- 6. Τι είναι η εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής (ΕΔΔΗΥ);**
Ως Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ) ορίζεται η συσκευή στην οποία δημιουργούνται και αποθηκεύονται με ασφάλεια τα Εγκεκριμένα Πιστοποιητικά Ηλεκτρονικής Υπογραφής. Η συσκευή πρέπει να καλύπτει τα κριτήρια Αξιολόγησης που ορίζονται στο Παράρτημα 2 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 910/2014. Τέτοιες συσκευές μπορεί να είναι τα USB Token ή οι εξ αποστάσεως ΕΔΔΗΥ.

Adacom e-shop

- 7. Πως μπορώ να αποκτήσω μία συσκευή ΕΔΔΗΥ;**
Μπορείτε να κάνετε την αγορά της συσκευής είτε ηλεκτρονικά μέσω του e-shop της ADACOM <https://eshop.adacom.com/index.php?route=product/category&path=80> είτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με το τμήμα πωλήσεων της ADACOM στο 2105193700.
- 8. Πως θα καταλάβω ότι η ηλεκτρονική μου υπογραφή πρόκειται να λήξει;**
Ένα (1) μήνα πριν τη λήξη του πιστοποιητικού σας, θα ξεκινήσετε να λαμβάνετε ενημερωτικά emails για την επικείμενη λήξη του πιστοποιητικού σας, στην διεύθυνση που έχετε δηλώσει.

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

9. **Τι βήματα απαιτούνται για την ανανέωση της ηλεκτρονικής μου υπογραφής;**
Για την ανανέωση της ηλεκτρονικής υπογραφής, επισκεφθείτε την σελίδα <https://eshop.adacom.com/>, ή επικοινωνήστε απευθείας με το εμπορικό μας τμήμα στο qc@adacom.com για να υποβάλετε την νέα σας παραγγελία. Μετά από την εξόφληση της πληρωμής, θα λάβετε οδηγίες για το τεχνικό μέρος της διαδικασίας, καθώς και για την ταυτοποίηση που πρέπει να πραγματοποιηθεί προκειμένου να εκδοθεί το νέο πιστοποιητικό.

Εγγραφή στο Portal

10. **Έχω λογαριασμό στο Adacom Portal;**
Μπορείτε να διαπιστώσετε εύκολα εάν έχετε ήδη λογαριασμό στο Adacom Portal, δοκιμάζοντας να κάνετε εγγραφή νέου χρήστη. Εάν έχετε ήδη ενεργό λογαριασμό, θα λάβετε το μήνυμα πως κάποιο από τα στοιχεία σας (email, αριθμός ταυτότητας) χρησιμοποιείται ήδη. Στην περίπτωση αυτή προχωράτε σε σύνδεση στον ήδη υπάρχοντα λογαριασμό σας.
11. **Ποιος είναι ο κωδικός μου στο Adacom portal;**
Εάν δεν θυμάστε τον κωδικό σας, μπορείτε να ακολουθήσετε την διαδικασία της ανάκτησης κωδικού. Για την διαδικασία αυτή πατήστε [εδώ](#) για να πάτε στο login page του Adacom Portal και επιλέξτε [Forgot your Password](#) κάτω από το πεδίο του κουμπι Sign In.
12. **Πως πρέπει να συμπληρώσω τα στοιχεία μου στην φόρμα εγγραφής;**
Τα στοιχεία σας θα πρέπει να συμπληρωθούν με ακρίβεια, όπως αναγράφονται στο έγγραφο που θα χρησιμοποιήσετε για την ταυτοποίησή σας (δελτίο ταυτότητας ή διαβατήριο). Μπορείτε να γράψετε το ονοματεπώνυμό σας με ελληνικούς ή με λατινικούς χαρακτήρες. Ο αριθμός ταυτότητας πρέπει να συμπληρωθεί πλήρως (γράμματα και αριθμοί) και δεν επιδέχεται μεταφορά χαρακτήρων από ελληνικούς σε λατινικούς. Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στην συμπλήρωση του email σας και του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου, καθώς ένα λάθος μπορεί να εμποδίσει την ενεργοποίηση του λογαριασμού σας.
13. **Τι σημαίνει "Your Account is Disabled";**
Αφού συμπληρώσετε και υποβάλετε την φόρμα εγγραφής σας στο Adacom Portal, θα σταλεί ένας σύνδεσμος στο email σας, τον οποίο θα χρειαστεί να ακολουθήσετε προκειμένου ο λογαριασμός να ενεργοποιηθεί. Εάν δεν ακολουθήσετε τον σύνδεσμο και δοκιμάσετε να συνδεθείτε στον λογαριασμό σας, θα πάρετε το μήνυμα "Your Account is Disabled". Παρακαλούμε ελέγξτε στο inbox σας για το email ενεργοποίησης. Εάν δεν βρίσκετε το email ή ο σύνδεσμος δεν λειτουργεί, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο trust-support@adacom.net για να σας στείλουμε νέο.
14. **Τι είναι ο OTP κωδικός που μου ζητείται για να συνδεθώ;**
Ο OTP είναι ένας 5ψήφιος κωδικός που θα λαμβάνετε με κάθε αίτημα σύνδεσης στον λογαριασμό σας και θα είναι πλέον απαραίτητος για να πάρετε πρόσβαση σε αυτόν. Θα λαμβάνετε τον συγκεκριμένο κωδικό στο email σας από την διεύθυνση aqs-portal@adacom.com. Εναλλακτικά, μπορείτε να περιμένετε δύο λεπτά μέχρι να μπορέσετε να στείλετε δεύτερο OTP και να επιλέξετε να αποσταλεί με SMS στο κινητό τηλέφωνο που έχετε δηλώσει.

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

Αίτηση στο Portal

- 15. Μου ζητείται ένας Certificate Receipt Code για να προχωρήσω. Τι είναι και που μπορώ να τον βρω;**
Ο Certificate Receipt Code είναι ένας μοναδικός κωδικός που παράχθηκε με την παραγγελία σας και περιλαμβάνει την πληροφορία του τύπου του πιστοποιητικού που έχετε προμηθευτεί καθώς και της μεθόδου ταυτοποίησης που έχετε επιλέξει. Τον συγκεκριμένο κωδικό θα τον λάβετε στο email σας σύντομα μετά την υποβολή της παραγγελίας σας και την εξόφληση της πληρωμής.
- 16. Δεν βρίσκω τον Certificate Receipt Code στο email μου.**
Ο κωδικός αυτός μαζί με τις οδηγίες που θα χρειαστεί να ακολουθήσετε θα σταλεί στο email που δηλώσατε κατά την υποβολή της παραγγελίας σας λίγο μετά την εξόφληση πληρωμής. Εάν δεν το έχετε λάβει, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το εμπορικό μας τμήμα στην διεύθυνση gc@adacom.com προκειμένου να ενημερωθείτε για την κατάσταση της παραγγελίας σας.
- 17. Κατά την υποβολή της νέας μου αίτησης λαμβάνω το μήνυμα “Έχετε ήδη ενεργό πιστοποιητικό αυτού του τύπου.” Τι πρέπει να κάνω;**
Σε περίπτωση που έχετε ενεργό πιστοποιητικό το οποίο επιθυμείτε να ανανεώσετε, θα χρειαστεί να περιμένετε μέχρι να απέχετε ένα μήνα ή λιγότερο από την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού σας. Εντός αυτού του διαστήματος θα πρέπει να επιλέξετε την κατηγορία “Τα πιστοποιητικά μου” μέσα από το λογαριασμό σας στο AQS portal και να υποβάλετε τον Certificate Receipt Code που θα βρείτε στο email σας.
- 18. Τι είναι ο “Τύπος Σειριακού αριθμού” και τι τύπο να επιλέξω;**
Ο Σειριακός Αριθμός είναι ένα πεδίο που περιλαμβάνεται στο πιστοποιητικό που πρόκειται να εκδώσετε. Μπορεί να συμπληρωθεί στην θέση του ένας τυχαίος κωδικός ο οποίος δεν έχει προσωπική πληροφορία για τον χρήστη και ανατίθεται αυτόματα από το σύστημα, το ΑΦΜ του χρήστη, ή ο Αριθμός Αναγνωριστικού (Αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου, αναλόγως τον τύπο αναγνωριστικού που έχετε επιλέξει παραπάνω). Δεν έχετε συγκεκριμένο περιορισμό ως προς το τι να επιλέξετε, απλώς έχετε υπόψιν πως ο κωδικός αυτός θα είναι εμφανής σε κάθε παραλήπτη ενός εγγράφου που έχει υπογραφεί ψηφιακά από εσάς.
- 19. Ποιοι είναι οι διαθέσιμοι τρόποι ταυτοποίησης;**
Μπορείτε να βρείτε εδώ όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την ταυτοποίησή σας, αναλόγως τον τύπο του πιστοποιητικού που έχετε προμηθευτεί και εδώ όλες τις διαθέσιμες μεθόδους ταυτοποίησης, καθώς και τα αποδεκτά έγγραφα ταυτοποίησης.
- 20. Μπορώ να ταυτοποιηθώ αποστέλλοντας ψηφιακά υπογεγραμμένα δικαιολογητικά;**
- 21. Έχετε το δικαίωμα να ταυτοποιηθείτε για την έκδοση ψηφιακής υπογραφής αποστέλλοντας ψηφιακά υπογεγραμμένα τα δικαιολογητικά σας:**
- Εάν έχετε στην κατοχή σας Εγκεκριμένο Πιστοποιητικό Ηλεκτρονικής Υπογραφής σε ισχύ, μπορείτε να υπογράψετε ψηφιακά τα απαιτούμενα έγγραφα ταυτοποίησης και να τα αποστείλετε μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση lra@adacom.com ή να τα ανεβάσετε μέσω του προφίλ σας στο AQS portal της ADACOM.
 - Εάν το έγγραφο ταυτοποίησης σας είναι το ίδιο και δεν έχει αλλάξει/ ανανεωθεί.
 - Ο Συνδρομητής θα πρέπει να επιβεβαιώσει ότι το Εγκεκριμένο Πιστοποιητικό του έχει εκδοθεί αρχικά βάσει φυσικής ταυτοποίησης. Η ανανέωση πιστοποιητικού με τη χρήση της

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

συγκεκριμένης μεθόδου επιτρέπεται μόνο μία φορά. Ο Συνδρομητής θα πρέπει να ταυτοποιηθεί ξανά μέσω φυσικής παρουσίας κατά την επόμενη ανανέωση πιστοποιητικού.

- 22. Έλαβα ενημέρωση μέσω email πως το αίτημά μου έχει εγκριθεί. Ποια είναι τα επόμενα βήματα;**
Για την έκδοση και παραλαβή του πιστοποιητικού σας, συμβουλευτείτε τον οδηγό που σας έχει σταλεί στο email σας από ags-portal@adacom.com. Εναλλακτικά μπορείτε να βρείτε όλους τους οδηγούς μας [εδώ](#). Τα βήματα που αφορούν την παραλαβή, βρίσκονται στην παράγραφο 5.

Παραλαβή Remote

- 23. Τι σημαίνει “The QR code is invalid”;**
Εάν σαρώσετε το QR Code που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή σας και λαμβάνετε αυτό το μήνυμα, πιθανότατα βρίσκεστε στο βήμα 2 της διαδικασίας που αφορά το κατέβασμα και την εγκατάσταση της εφαρμογής του Adacom Authenticator στο κινητό τηλέφωνό σας. Πατήστε Next για να μεταφερθείτε στο βήμα 3 και δοκιμάστε να σαρώσετε το νέο QR code.
- 24. Πατώντας το Enrollment, μου ζητούνται κωδικοί τους οποίους δεν γνωρίζω έχω/ έχω χάσει;**
Εάν έχετε ενεργό RSA λογαριασμό ο οποίος είναι συνδεδεμένος με πιστοποιητικό το οποίο είναι ακόμη σε ισχύ, το portal θα σας ζητήσει αυτόματα να ενεργοποιήσετε το νέο πιστοποιητικό σας με τον ίδιο λογαριασμό. Για τον σκοπό αυτόν θα σας ζητήσει να συμπληρώσετε τον RSA κωδικό, καθώς και τον OTP (extended) κωδικό από την εφαρμογή του Adacom Authenticator στο κινητό σας. Εάν δεν γνωρίζετε ή έχετε χάσει κάτι από τα δύο, για να συνεχίσετε, πηγαίνετε στην κατηγορία My Certificates και επιλέξτε Revoke στο ισχύον πιστοποιητικό σας. Έπειτα επιλέξτε την κατηγορία Remote Signature Accounts και διαγράψτε τον ενεργό λογαριασμό σας. Τέλος, επιστρέψτε στα Certificate Applications > Remote Certificate Applications και επαναλάβετε το enrollment. Τώρα το σύστημα θα σας κατευθύνει στο να δημιουργήσετε νέο RSA λογαριασμό και να παράξετε νέο OTP κωδικό.

Παραλαβή Local

- 25. Έχω ήδη ψηφιακή υπογραφή, ποια βήματα μπορώ να παραλείψω;**
Εάν έχετε ήδη ψηφιακή υπογραφή στο token σας, πιθανόν να έχετε ήδη ένα ή και τα δύο απαραίτητα προγράμματα οδηγούς, για την ενεργοποίηση και παραλαβή πιστοποιητικού. Ελέγξτε στα προγράμματα που έχετε εγκατεστημένα στον υπολογιστή σας για το [SafeNet Authentication Client Tools \(Gemalto 5110 CC\)](#) και το [Bit4id xapp \(Adacom USB Driver\)](#). Εάν υπάρχουν και τα δύο είστε σε θέση να προχωρήσετε απευθείας στην εγκατάσταση του πιστοποιητικού. Εάν απουσιάζει κάποιο από τα δύο, μπορείτε να το κατεβάσετε και να το εγκαταστήσετε από [εδώ](#).
- 26. Έχω κλειδώσει ή/και Δεν θυμάμαι τους κωδικούς χρήστη του Token μου, πως μπορώ να τους αλλάξω;**
Εάν έχετε ξεχάσει τους κωδικούς του token σας ή κάποιος από αυτούς έχει κλειδώσει λόγω πολλών διαδοχικών αποτυχημένων προσπαθειών, ακολουθήστε τα βήματα που θα βρείτε [εδώ](#) για να το ξεκλειδώσετε και να ορίσετε νέους κωδικούς. Σημείωση: Ο προηγούμενος οδηγός λαμβάνει σαν δεδομένο πως έχετε διατηρήσει τους Default Administrator Password και Digital Signature Puk. Εάν οι κωδικοί αυτοί έχουν τροποποιηθεί από εσάς, θα χρειαστεί να υποβληθούν στα αντίστοιχα πεδία προκειμένου να ξεκλειδώσει το token σας.
- 27. Έχω αλλάξει τους Administrator και Puk κωδικούς του Token μου και δεν τους θυμάμαι. Τι ενέργειες πρέπει να κάνω;**

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

Σε περίπτωση που έχετε αλλάξει τους κωδικούς Administrator Password και Digital Signature Puk, και δεν τους γνωρίζετε δυστυχώς δεν έχετε πλέον την δυνατότητα να ξεκλειδώσετε το token σας αν κάποιος από τους κωδικούς χρήστη κλειδώσει, και θα χρειαστεί να προμηθευτείτε νέα συσκευή e-Token, ενώ οποιοδήποτε ενεργό πιστοποιητικό είχατε στο token σας θα χρειαστεί να ανακληθεί και να εκδοθεί εκ νέου. Για τον σκοπό αυτό μπορείτε να επισκεφθείτε το [Adacom e-Shop](#) για να προμηθευτείτε νέο Token και να επικοινωνήσετε με το customer support στο trust-support@adacom.net για οδηγίες σχετικά με την ανάκληση και την επανέκδοση του πιστοποιητικού σας.

28. Κατά την εγγραφή λαμβάνω το μήνυμα “Client Disconnected” και έπειτα η διαδικασία παραμένει στο “Please Wait” χωρίς να προχωράει

Στην παραπάνω περίπτωση, δοκιμάστε να φορτώσετε ξανά την σελίδα του portal και να ακολουθήσετε την διαδικασία της εγγραφής από την αρχή. Έχετε υπόψιν σας πως το πρόγραμμα οδήγησης παραμένει ενεργό για περιορισμένο χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να ολοκληρώσετε την διαδικασία. Εάν δεν είστε βέβαιοι πως οι κωδικοί που δίνετε είναι σωστοί, πατήστε [εδώ](#) για να τους ορίσετε εκ νέου.

29. Κατά την εγγραφή λαμβάνω το μήνυμα “Token Memory Full, Please delete Orphan Objects”

Σε περίπτωση που λαμβάνετε το παραπάνω μήνυμα σφάλματος, θα χρειαστεί να αδειάσετε το token σας από παλιά πιστοποιητικά και orphan objects (αντικείμενα που προκύπτουν από αποτυχημένες προσπάθειες έκδοσης πιστοποιητικού) και να επαναλάβετε την διαδικασία. Για τον σκοπό αυτόν, ακολουθήστε τις οδηγίες που θα βρείτε [εδώ](#).

30. Πατάω Launch Client και η σελίδα δεν αποκρίνεται.

Στην περίπτωση αυτή, αρχικά βεβαιωθείτε πως έχετε εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας το πρόγραμμα οδήγησης: [Bit4id xapp \(Adacom USB Driver\)](#). Διαφορετικά μπορείτε να το κατεβάσετε και να το εγκαταστήσετε από [εδώ](#). Εάν το πρόγραμμα είναι εγκατεστημένο, αλλά η διαδικασία εξακολουθεί να μην προχωράει, κατά πάσα πιθανότητα κάποια πολιτική προστασίας είτε του υπολογιστή σας είτε του δικτύου στο οποίο βρίσκεστε εμποδίζει την λειτουργία του προγράμματος οδήγησης. Σας προτείνουμε να επικοινωνήσετε με το τμήμα μηχανογράφησης σας για να σας βοηθήσουν να απενεργοποιήσετε τείχη προστασίας που μπορεί να είναι υπεύθυνα, ή να σας συνδέσουν σε μία καθαρή γραμμή δικτύου για να ακολουθήσετε την διαδικασία. Τέλος μπορείτε ακόμα να δοκιμάσετε να ακολουθήσετε την διαδικασία σε κάποιον προσωπικό υπολογιστή σε μη εταιρικό δίκτυο. (Η διαδικασία εγγραφής χρειάζεται να πραγματοποιηθεί μόνο μία φορά, και έπειτα μπορείτε να υπογράψετε από οποιονδήποτε υπολογιστή θέλετε).

Χρήση Remote

31. Πως μπορώ να χρησιμοποιήσω το απομακρυσμένο πιστοποιητικό μου για ψηφιακή υπογραφή;

Τα βήματα για το πως να υπογράψετε ψηφιακά περιγράφονται στο κεφάλαιο 7 του σχετικού οδηγού τον οποίο μπορείτε να βρείτε [εδώ](#). Επισκεφθείτε την σελίδα <https://ags-sign.adacom.com/> για να ξεκινήσετε την διαδικασία.

32. Προσπαθώ να συνδεθώ στον λογαριασμό απομακρυσμένης υπογραφής μου και λαμβάνω το μήνυμα “Invalid Username or Password”. Ποια είναι τα στοιχεία με τα οποία συνδέομαι και πως μπορώ να τα αλλάξω;

Το όνομα χρήστη του λογαριασμού παράχθηκε αυτόματα από το σύστημα, ενώ ο κωδικός σας ορίστηκε από εσάς κατά την διαδικασία έκδοσης του πιστοποιητικού σας στο βήμα 3 της διαδικασίας. Το όνομα χρήστη δεν μπορεί να τροποποιηθεί, και ο κωδικός πρόσβασης μπορεί να

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

αλλαχτεί είτε μέσα από το Adacom Portal στην κατηγορία “Remote Signature Accounts > Change Password” είτε από τον ίδιο τον λογαριασμό απομακρυσμένης υπογραφής, έχοντας γνώση του ισχύοντος κωδικού. Για λόγους ασφάλειας, δεν υπάρχει διαδικασία ανάκτησης του συγκεκριμένου κωδικού χωρίς την γνώση του ισχύοντος. Εάν δεν θυμάστε το όνομα χρήστη σας ή τον κωδικό σας, επικοινωνήστε στο trust-support@adacom.net για επιπλέον οδηγίες.

33. Προσπαθώ να συνδεθώ στον λογαριασμό απομακρυσμένης υπογραφής μου και λαμβάνω το μήνυμα “Account Locked due to many failed login Attempts”

Εάν λαμβάνετε το παραπάνω μήνυμα, έχετε κλειδώσει τον λογαριασμό σας εξαιτίας πολλών εσφαλμένων προσπαθειών σύνδεσης. Για να τον ξεκλειδώσετε θα χρειαστεί να συνδεθείτε στον διαχειριστικό λογαριασμό σας στο <https://ags-portal.adacom.com/ags-portal/login.xhtml> και να πάτε στα “Remote Signature Accounts > Unlock”. Θα λάβετε την σήμανση “RSA Account Unlocked” και οι δυνατές προσπάθειες για σύνδεση στον λογαριασμό σας θα έχουν επιστρέψει στο μέγιστο. Μπορείτε να δοκιμάσετε ξανά να συνδεθείτε στο <https://ags-sign.adacom.com/>.

34. Μπορώ να τροποποιήσω την εξωτερική όψη της υπογραφής μου;

Η Πλατφόρμα του ags-sign σας παρέχει ορισμένες δυνατότητες παραμετροποίησης του τρόπου με τον οποίο θα εμφανίζεται η ψηφιακή σας υπογραφή πάνω σε ένα έγγραφο. Μπορείτε να ελέγξετε τις διαθέσιμες επιλογές σας κάνοντας login στον λογαριασμό στο <https://ags-sign.adacom.com/>, πατώντας πάνω στο όνομά σας και επιλέγοντας My Signatures. Από εδώ μπορείτε να σχεδιάσετε μία υπογραφή με το ποντίκι σας με την επιλογή Sketch, να πληκτρολογήσετε το όνομά σας ή κάποιο κείμενο και να ορίσετε μία επιθυμητή γραμματοσειρά από την επιλογή Type, ή τέλος να χρησιμοποιήσετε κάποιο αρχείο εικόνας με την υπογραφή ή την σφραγίδα σας, το οποίο θα έχετε αναρτήσει μέσω της επιλογής Upload.

35. Άλλαξα συσκευή κινητού και η εφαρμογή του Επαληθευτή της Adacom στην νέα συσκευή εμφανίζει το μήνυμα «Δεν έχετε σαρώσει κωδικούς QR». Πως μπορώ να ανακτήσω τον One Time Password (OTP) μου;

Στην περίπτωση αλλαγής συσκευής κινητού, για να συγχρονίσετε τον OTP σας θα χρειαστεί να σαρώσετε τον κωδικό QR που είχε εμφανιστεί στην οθόνη του υπολογιστή σας κατά την έκδοση του πιστοποιητικού σας. Εάν δεν έχετε κρατήσει τον κωδικό αυτόν στο αρχείο σας, θα χρειαστεί να ανακληθεί το πιστοποιητικό σας και να επανεκδοθεί για το υπολειπόμενο διάστημα. Για τον σκοπό αυτό, στείλτε το αίτημά σας στο trust-support@adacom.net για να σας στείλουμε εξατομικευμένες οδηγίες.

36. Προσπαθώ να αναρτήσω ένα έγγραφο προς υπογραφή και η διαδικασία αποτυγχάνει είτε κατά την ανάρτηση, είτε κατά το κατέβασμα του εγγράφου και μου εμφανίζεται ένα γενικό error.

Αρχικά ελέγξτε τον τύπο του εγγράφου σας καθώς και την ονομασία του. Το έγγραφο πρέπει να είναι αποθηκευμένο κατά προτίμηση σε μορφή PDF, διαφορετικά σε WORD. Εάν η ονομασία του εγγράφου σας περιλαμβάνει ειδικούς χαρακτήρες, ελληνικά γράμματα ή αριθμούς, μετονομάστε το χρησιμοποιώντας ένα όνομα που να περιλαμβάνει μόνο λατινικούς χαρακτήρες και δοκιμάστε ξανά να το υπογράψετε

37. Μετά την υποβολή του κωδικού μου και του extended password, λαμβάνω μήνυμα σφάλματος και η υπογραφή δεν ολοκληρώνεται.

Αρχικά ελέγξτε εάν ο κωδικός σας συμπληρώνεται αυτόματα από την μνήμη του browser. Σε αυτή την περίπτωση δοκιμάστε να διαγράψετε την σχετική καταχώρηση μέσα από το keystore του browser ή εναλλακτικά, δοκιμάστε να υπογράψετε από διαφορετική μηχανή αναζήτησης. Εάν μετά από αυτές τις ενέργειες το πρόβλημα εξακολουθεί, αυτό μπορεί να οφείλεται σε αποσυγχρονισμένο

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

ΟΤΡ κωδικό. Για να συγχρονίσετε τον κωδικό σας με το ρολόι του server, ακολουθήστε τα βήματα που θα βρείτε [εδώ](#).

Χρήση Local

38. Πως μπορώ να χρησιμοποιήσω την ψηφιακή υπογραφή μου σε USB Token;

[Εδώ](#) μπορείτε να βρείτε τον οδηγό μας σε PDF με τα βήματα για την ψηφιακή υπογραφή εγγράφου, με χρήση του προγράμματος Acrobat Reader DC και [εδώ](#) μπορείτε να παρακολουθήσετε την ίδια διαδικασία σε βίντεο. Επιπλέον εάν συμμετέχετε σε διαγωνισμούς, συνεριστούμε να ρυθμίσετε και την υπηρεσία της χρονοσήμανσης μέσα από το μενού του Acrobat Reader ακολουθώντας τις οδηγίες που μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

39. Υπογράψω ένα έγγραφο και λαμβάνω την σήμανση "Signature Validity Unknown". Τι πρέπει να κάνω.

Στην περίπτωση που λαμβάνετε ένα τέτοιο μήνυμα από τον Acrobat, ενδέχεται να χρειάζεται να ανανεωθούν οι λίστες εμπιστοσύνης, με βάση τις οποίες ελέγχει την εγκυρότητα των υπογραφών. Για τον σκοπό αυτόν, ακολουθήστε τα βήματα που θα βρείτε [εδώ](#). Στην συνέχεια κλείστε και εκκινήστε ξανά τον Acrobat Reader και δοκιμάστε να ανοίξετε ξανά το υπογεγραμμένο έγγραφο. Εάν εξακολουθείτε να λαμβάνετε το ίδιο μήνυμα, επικοινωνήστε στο trust-support@adacom.net.

40. Μπορώ να τροποποιήσω τον τρόπο που θα εμφανίζεται η υπογραφή μου σε ένα έγγραφο;

Ο Acrobat σας παρέχει ορισμένες επιλογές ως προς την εμφάνιση της υπογραφής σας. Ανοίξτε το πρόγραμμα και επιλέξτε Edit > Preferences > Signatures > Creation & Appearance, More και New. Θα ανοίξει ένα παράθυρο με τίτλο Configure Signature Appearance. Μπορείτε να επιλέξετε από το Configure Graphic > Imported Graphic > File, ένα αρχείο PDF όπου θα έχετε σκανάρει την ιδιόχειρη υπογραφή σας ή/και την σφραγίδα σας, και από το πεδίο Configure Text, μπορείτε να επιλέξετε ποιες πληροφορίες θα αναγράφονται. Ορίστε ένα όνομα στις νέες σας ρυθμίσεις στο Title και πατήστε OK. Για να ισχύσουν οι νέες ρυθμίσεις κλείστε και ανοίξτε ξανά το πρόγραμμα, και δοκιμάστε να υπογράψετε. Πλέον στο Appearance, πέραν της επιλογής Standard Text, θα υπάρχουν και οι ρυθμίσεις που θέσατε εσείς.

41. Κλείδωσα το Token μου, πώς μπορώ να το ξεκλειδώσω;

Για να ξεκλειδώσετε το token σας και να ορίσετε ξανά τους κωδικούς του, πατήστε [εδώ](#), για να βρείτε τις σχετικές οδηγίες

Class1/2

42. Πως πρέπει να συμπληρώσω τα στοιχεία στην αίτησή μου;

Στην περίπτωση που αιτείστε για την έκδοση Class 1 πιστοποιητικού, δεν υπάρχει περιορισμός στην επιλογή του ονόματος. Επιλέξτε κάποιο όνομα που να χαρακτηρίζει την οντότητα ως την οποία θα υπογράφετε (κατά προτίμηση πλήρες ονοματεπώνυμο με λατινικούς χαρακτήρες)

Στην περίπτωση των Class 2 Πιστοποιητικών, γίνεται αυστηρός έλεγχος ως προς την ονομασία του οργανισμού και του αριθμού αναγνωριστικού (ΑΦΜ ή ΓΕΜΗ) τα οποία πρέπει να συμπληρωθούν ακριβώς όπως αναγράφονται στα επίσημα έγγραφα της εταιρίας. Ο έλεγχος γίνεται μέσω της πλατφόρμας του ΓΕΜΗ. Σε περίπτωση που θέλετε να χρησιμοποιήσετε κάποια ονομασία η οποία

FAQ FOR ADACOM QUALIFIED CERTIFICATES

δεν περιλαμβάνετε εκεί, θα χρειαστεί να προσκομίσετε έγγραφα που να επιβεβαιώνουν την συγκεκριμένη ονομασία

- 43. Ο σύνδεσμος για την παραλαβή του πιστοποιητικού μου εμφανίζει το μήνυμα invalid. Τι πρέπει να κάνω;**

Ο συγκεκριμένος σύνδεσμος έχει έναν περιορισμένο χρόνο ζωής. Σε περίπτωση που ο σύνδεσμος έχει λήξει, επικοινωνήστε μαζί μας, στέλνοντας ένα email στο trust-support@adacom.net προκειμένου να σας στείλουμε νέο

- 44. Δεν αναγνωρίζω τα βήματα που εμφανίζονται στην οθόνη μου κατά την παραλαβή του πιστοποιητικού μου. Τι αφορούν;**

Οι οδηγίες που θα δείτε στην οθόνη σας κατά την διαδικασία του pick up του πιστοποιητικού σας, αφορούν την εισαγωγή του πιστοποιητικού σας στο keystore του Firefox Browser σας. Αυτό δεν είναι υποχρεωτικό και αν δεν σας αφορά, και πρόκειται να χρησιμοποιήσετε το πιστοποιητικό σας για ανταλλαγή κρυπτογραφημένης αλληλογραφίας ή/και ηλεκτρονική τιμολόγηση(μόνο class 2) μπορείτε να αγνοήσετε αυτά τα βήματα και να ακολουθήσετε τις οδηγίες που έχετε λάβει από aq-portal@adacom.com.

- 45. Ολοκλήρωσα την διαδικασία που περιγράφεται στον οδηγό αλλά δεν είμαι σίγουρος αν το πιστοποιητικό μου έχει κατέβει με επιτυχία. Πώς μπορώ να το ελέγξω;**

Μπορείτε να ελέγξετε το πιστοποιητικό σας μέσα από το menu του Microsoft Edge Browser εάν χρησιμοποιείτε Windows υπολογιστή έκδοσης 8 ή νεότερης. Πηγαίνετε στα Settings > Privacy, search, and services > Security > Manage Certificates. Από εκεί μπορείτε να ψάξετε το πιστοποιητικό σας με την ημερομηνία λήξης η οποία θα είναι 365 μέρες μετά την ημερομηνία έκδοσης (ολοκλήρωσης των βημάτων του οδηγού)

- 46. Νομίζω πως ολοκλήρωσα τα βήματα με επιτυχία αλλά δεν βλέπω το πιστοποιητικό μου. Τι πρέπει να κάνω;**

Στην περίπτωση αυτή, επικοινωνήστε μαζί μας, στέλνοντας ένα email στο trust-support@adacom.net προκειμένου να ελέγξουμε το κατά πόσο έχει εκδοθεί με επιτυχία το πιστοποιητικό σας.

- 47. Εντόπισα το πιστοποιητικό μου αλλά δεν μπορώ να ανταλλάξω κρυπτογραφημένη ή υπογεγραμμένη αλληλογραφία, Χρειάζονται επιπλέον ενέργειες;**

Για να χρησιμοποιήσετε το πιστοποιητικό σας για υπογραφή και κρυπτογράφηση emails, θα χρειαστεί να γίνει η αντίστοιχη ρύθμιση στον email client σας προκειμένου να μπορεί να πάρει πρόσβαση στο πιστοποιητικό σας. Μπορείτε να βρείτε [εδώ](#) τα βήματα για το setup στον Microsoft Outlook Client. Σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε κάποιον άλλον client, παρακαλούμε ελέγξτε στο δικό του documentation για οδηγίες S/MIME certificate Integration

- 48. Μπορώ να στείλω υπογεγραμμένα μηνύματα αλλά όταν επιλέξω και κρυπτογράφηση, το email δεν αποστέλλεται και λαμβάνω ένα μήνυμα πως ένας ή περισσότεροι παραλήπτες δεν διαθέτουν κατάλληλο πιστοποιητικό κρυπτογράφησης. Τι ενέργειες πρέπει να κάνω;**

Για την αποστολή κρυπτογραφημένης αλληλογραφίας, θα πρέπει να διαθέτετε το δημόσιο κλειδί του πιστοποιητικού του παραλήπτη για τον οποίο προορίζεται το μήνυμα. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να αποθηκευτεί στην σχετική επαφή που θα είναι αποθηκευμένη στον email client σας. Ο ευκολότερος τρόπος να γίνει αυτό στον Microsoft Outlook είναι να εντοπίσετε ένα υπογεγραμμένο μήνυμα που έχετε λάβει από τον συγκεκριμένο παραλήπτη. Εκεί κάνοντας δεξί κλικ στο όνομα του αποστολέα, επιλέξτε Add/ Edit contact. Ελέγξτε πως το πιστοποιητικό είναι καταχωρημένο στην καρτέλα Certificates και πατήστε Save and Close. Έπειτα κατά την συγγραφή του νέου email, επιλέξτε την διεύθυνση του παραλήπτη μέσα από την λίστα των επαφών σας και αποστείλετε το κρυπτογραφημένο μήνυμα.