

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ TOKEN

1) Τι είναι drivers.

Οι drivers είναι ένα λογισμικό (πρόγραμμα) που επιτρέπει στον χρήστη να χρησιμοποιήσει το USB TOKEN μέσω του υπολογιστή. Μέσω αυτού του προγράμματος, ο υπολογιστής του χρήστη μπορεί να αναγνωρίσει την ύπαρξη του TOKEN όταν το τοποθετήσει σε μια θύρα usb του υπολογιστή.

2) Παρέλαβα το USB TOKEN αλλά δεν έχω λάβει ακόμα το SMS με το PIN.

Ο χρήστης θα λάβει το SMS με το PIN και το PUK, 2-3 μέρες αφού παραλάβει το USB TOKEN από τα ΕΛΤΑ courier και ενημερωθεί ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) για την παράδοση.

3) Παρέλαβε ο χρήστης το USB TOKEN, ποια είναι τα επόμενα βήματα.

α) κάνει εγκατάσταση των drivers σύμφωνα με τις οδηγίες που είναι αναρτημένες στο portal, αναλόγως το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή του

β) εισάγει το TOKEN στη θύρα USB του υπολογιστή

γ)

- κάνει σύνδεση στο portal της ΗΣ επιλέγοντας “Certificate Login Prompt”
- θα ζητηθεί το PIN και στη συνέχεια το certificate όπου κάνει κλικ στην επιλογή «OK».
- συνδέεται στην εφαρμογή της ΗΣ μέσω του Ενιαίου Κωδικού Πρόσβασης – Single Sign-On (αυτόματα)
- έχει πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (αυτόματα).

4) Που τοποθετεί ο χρήστης το USB TOKEN στον υπολογιστή του.

Σε μια οποιαδήποτε ελεύθερη θύρα usb του υπολογιστή του.

5) Ο χρήστης κατεβάζει τους drivers του USB TOKEN και του εμφανίζει το μήνυμα ότι δεν υποστηρίζεται από το σύστημα του υπολογιστή.

Ο χρήστης δεν έχει κατεβάσει τους κατάλληλους drivers σύμφωνα με το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή του.

Πρέπει πρώτα να ελέγξει την έκδοση (πόσα bit) του λειτουργικού συστήματός του υπολογιστή του.

Για να το εκτελέσει πρέπει:

- α) να κάνει κλικ στο κουμπί «Έναρξη ή Start»,
- β) να πατήσει δεξί κλικ στον «Υπολογιστής ή This computer» και
- γ) να επιλέξει «Ιδιότητες ή Properties».

Για την έκδοση του λειτουργικού συστήματος επιλέγετε «Σύστημα ή System» -> «Τύπος Συστήματος ή Type of System» και ελέγχετε αν είναι 32 ή 64 bit. Αν δεν αναφέρεται η συγκεκριμένη πληροφορία τότε θεωρείται ότι είναι 32 bit.

6) Ο χρήστης εκτελεί τις απαραίτητες ρυθμίσεις στο Mozilla σύμφωνα με τις οδηγίες αλλά δε μπορεί να εντοπίσει το αρχείο *etpks11.dll*.

α) Ο χρήστης ελέγχει αν έχουν εγκατασταθεί οι drivers.

Πρέπει αρχικά να ελέγξει είτε:

- στα κρυμμένα εικονίδια δεξιά, στη κάτω μπάρα εργασιών στην επιφάνεια εργασίας, να επιλέξει το εικονίδιο με το βελάκι «Δείξε τα κρυμμένα εικονίδια ή Show hidden icons», όπου θα δει στη λίστα το «SafeNet Authentication Client», είτε
- κάνοντας κλικ στο κουμπί «Έναρξη ή Start» -> «Όλα τα προγράμματα ή All programs» -> «SafeNet Authentication Client».

β) Εφόσον οι drivers είναι εγκατεστημένοι τότε ο χρήστης πρέπει να ακολουθήσει τις οδηγίες του αρχείου «SafeNet Client Windows», σελ 9-12 *Ρύθμιση Firefox για Windows*.

Πρόσθετη συμβουλή για την εύρεση του αρχείου (βήμα που αναφέρεται στη σελ 11 του παραπάνω οδηγού): ο χρήστης κάνει αριστερό κλικ μέσα στο πεδίο με τη λίστα των αρχείων και στη συνέχεια κάνει κλικ στο γράμμα «e» με αγγλικούς χαρακτήρες παρατεταμένα, ώστε να εμφανιστούν αλφαβητικά οι επιλογές που αρχίζουν από το αγγλικό γράμμα «e». Ο χρήστης κάνει κλικ παρατεταμένα στο αγγλικό γράμμα «e» μέχρι να βρει το αρχείο *etpks11.dll*.

7) Ο χρήστης εισάγει το pin του token και δεν εισέρχεται στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση αλλά εμφανίζεται η ειδοποίηση «εισάγετε κύριο κωδικό».

Ο χρήστης εισάγει λάθος το pin. Πρέπει να ελέγξει: α) αν γράφει με ελληνικούς ή αγγλικούς χαρακτήρες, και β) με πεζά ή κεφαλαία.

Δεν πρέπει ωστόσο να υπερβεί τις 15 προσπάθειες γιατί θα κλειδώσει το TOKEN.

8) Ο χρήστης ξέχασε τον αριθμό pin ή έσβησε το sms που έλαβε το pin ή κλείδωσε το TOKEN μετά από 15 αποτυχημένες προσπάθειες.

a) Οι χρήστες που παρέλαβαν την ΑΔΔΥ πριν τον Ιούλιο του 2016, ακολουθούν τις παρακάτω οδηγίες:

- Θα αποστείλετε ένα email στην ηλεκτρονική διεύθυνση hd@idika.gr όπου θα αναφέρετε τα στοιχεία σας (Ονοματεπώνυμο, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ), θα δηλώνετε την απώλεια του PIN και την επιθυμία επανέκδοσης ΑΔΔΥ.
- Αφού η ΗΔΙΚΑ ακυρώσει την αρχική ΑΔΔΥ για την οποία χάσατε το PIN, θα ενημερωθείτε για να προχωρήσετε σε επανυποβολή αίτησης ΑΔΔΥ.
- Κατά την παραλαβή της νέας ΑΔΔΥ, θα πρέπει να επιστρέψετε στον φάκελο την παλαιά συσκευή.

b) Οι χρήστες που παρέλαβαν την ΑΔΔΥ μετά τον Ιούλιο του 2016, στο SMS που έλαβαν το PIN, περιλαμβάνεται πρόσθετα ο κωδικός PUK με τον οποίο μπορεί ο χρήστης να ξεκλειδώσει το USB TOKEN.

c) Αν ο χρήστης έσβησε το SMS με το PIN, θα επικοινωνήσει με την ΗΔΙΚΑ στο 11131.

9) Ο χρήστης έχασε το USB TOKEN.

- Θα αποστείλετε ένα email στην ηλεκτρονική διεύθυνση hd@idika.gr όπου θα αναφέρετε τα στοιχεία σας (Ονοματεπώνυμο, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ), θα δηλώνετε την απώλεια της συσκευής και την επιθυμία επανέκδοσης ΑΔΔΥ.
- Αφού η ΗΔΙΚΑ ακυρώσει την αρχική ΑΔΔΥ που χάσατε, θα ενημερωθείτε για να προχωρήσετε σε επανυποβολή αίτησης ΑΔΔΥ.

10) Ο χρήστης ξέχασε το USB TOKEN.

Ο χρήστης θα συνδέεται στην εφαρμογή της ΗΣ με username/password.

11) Ο χρήστης εισέρχεται στο δικτυακό τόπο της ΗΣ με το USB TOKEN χρησιμοποιώντας τον Φυλλομετρητή Google Chrome και του εμφανίζει το παρακάτω μήνυμα:

Error message Displayed: "An attempt to authenticate with a client certificate failed. A valid client certificate is required to make this connection"

Συστήνεται στον χρήστη να χρησιμοποιήσει τον φυλλομετρητή Firefox και τον Internet Explorer (εκδόσεις 8, 9 και 10) για την αποτελεσματικότερη περιήγηση του στην εφαρμογή της ΗΣ.

12) Πως κάνει ο χρήστης είσοδο στην ΗΣ με USB TOKEN.

- a) Εάν ο χρήστης επιλέξει να συνδεθεί στην εφαρμογή της ΗΣ μέσω του portal (<https://www.e-prescription.gr>) από τον υπερσύνδεσμο «Σύνδεση», τότε θα χρησιμοποιήσει την μέθοδο του Certificate Authentication, κάνοντας κλικ στο «Certificate Login Prompt».

Στη συνέχεια, ο χρήστης θα συνδεθεί στην εφαρμογή της ΗΣ αυτόματα με τη μέθοδο του Ενιαίου Τρόπου Πρόσβασης (Single Sign – On).

- b) Εάν ο χρήστης επιλέξει να συνδεθεί απευθείας στην εφαρμογή της ΗΣ μέσω του υπερσυνδέσμου «Είσοδος στην Εφαρμογή» (<https://www.e-prescription.gr>), θα επιλέξει τη μέθοδο του Ενιαίου Τρόπου Πρόσβασης (Single Sign – On) και στη συνέχεια θα χρησιμοποιήσει την μέθοδο του Certificate Authentication, κάνοντας κλικ στο «Certificate Login Prompt».

13) Δεν εμφανίζεται στην οθόνη του χρήστη η μέθοδος εισόδου μέσω Certificate Authentication όταν επιλέξει να συνδεθεί μέσω του Portal.

Ο χρήστης πρέπει να κάνει zoom out στην οθόνη μέσω της επιλογής που παρέχει ο φυλλομετρητής.