

TELIA SIGN- ONGELMANRATKAISU

SISÄLLYSLUETTELO

1 ALLEKIRJOITTAMISEEN LIITTYVÄT ONGELMAT	3
1.1 Allekirjoittaja ei ole saanut allekirjoituspyyntöä.....	3
1.2 Allekirjoituspyynnön linkki ei toimi tai käyttäjä saa alla olevan virheilmoituksen.....	4
2 TUNNISTAUTUMINEN	5
2.1 Allekirjoituslinkki vie pankin valintaan, mutta pankin valinta ei toimi tai antaa virheen.....	5
2.2 Allekirjoittaja saa ”Jokin meni vikaan” virheilmoituksen tunnistautumisen jälkeen.....	6
2.3 Ongelma: Allekirjoitusnappulan painamisen jälkeen tulee ”Secure connection cannot be established”, ”There is a problem with this website’s security certificate” tai joku muu SSL/TLS-protokollaan viittaava virheilmoitus	7
2.4 Ongelma: Allekirjoittaja ei saa asiakirjojen latauksen salasana tekstiviestiä	7
3 ALLEKIRJOITUSPYYNNÖN LÄHETTÄJÄN ONGELMAT	8
3.1 Ongelma: Allekirjoituspyynnöllä on virheellinen sähköpostiosoite	8
3.2 Ongelma: Allekirjoittaja sanoo allekirjoittaneensa, mutta allekirjoitusta ei näy allekirjoituspyynnön tiedoissa portaalissa	9
4 SERTIFIKAATTI ONGELMIA	11
5 VOIMASSA OLEVAN ALLEKIRJOITUSPYYNNÖN ALLEKIRJOITTAJAN VAIHTO	13
6 VOIKO SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITTA ULKOMAISILLA PANKKI- TAI MOBIILITUNNISTAUTUMISPALVELUILLA	13
7 PÄÄLLEKÄISET SÄHKÖPOSTIT	13
8 KÄYTTÄJÄN ALLEKIRJOITUS, MUUTOKSET	13
9 ASIAKASYRITYKSELLE KUSTOMOITU TELIA SIGN -PALVELU	14
10 ALLEKIRJOITUSPYYNNÖN VOIMASSAOLOAJAN MUUTOS	14
11 ASIAKIRJAN LIITTÄMINEN ALLEKIRJOITUSPYYNTÖÖN EI ONNISTU	14
11.1 Virhe asiakirjan lataamisessa	14
11.2 Asiakirja lisätty mutta lähetä painike jää harmaaksi.....	16

1 TELIA SIGN – ALLEKIRJOITUS ONGELMIEN SELVITTÄMINEN

JOHDANTO

Tässä dokumentissa kuvataan Telia Sign -palveluun liittyviä yleisiä ongelmatilanteita ja mahdollisia ratkaisuja niihin.

2 ALLEKIRJOITTAMISEEN LIITTYVÄT ONGELMAT

Alla kuvatut ongelmatilanteet koskevat allekirjoituspyynnön vastaanottanutta tahoa.

2.1 Allekirjoittaja ei ole saanut allekirjoituspyyntöä

Jos allekirjoituspyyntö ei ole tunnin kuluessa saapunut, se ei enää todennäköisesti sitä tee.

Ratkaisu

Allekirjoittajaa pyydetään etsimään sähköpostistaan allekirjoituspyyntöä lähettäjän tiedoilla (viestin alareunassa on pyynnön lähettäjän nimi, sähköposti ja puhelinnumero) ja mahdollisella allekirjoituspyynnön otsikolla, mikäli ne ovat tiedossa. Allekirjoituspyyntöä on hyvä etsiä myös sähköpostin eri kansioista (poistetut, arkistoidut, roskaposti jne.), joihin se on voinut joutua jonkun säännön tai vahingossa tapahtuneen raahauksen seurauksena. On myös hyvä tarkistaa, ettei käyttäjän postilaatikko ole täynnä.


Jos viestiä ei löydy yllä mainituilla toimenpiteillä, niin allekirjoittajaa on hyvä ohjeistaa olemaan yhteydessä allekirjoituspyynnön lähettäjään. On esimerkiksi mahdollista, että allekirjoittajan sähköposti on syötetty väärin allekirjoituspyyntöä tehtäessä.

Allekirjoituspyynnön lähettäjä pystyy hakemaan allekirjoituslinkin portaalista ja lähettämään tämän erikseen allekirjoittajalle, ilman että allekirjoituspyyntöä luodaan uudelleen. Allekirjoituksen lähettäjä pääsee alla olevaan näkymään klikkaamalla allekirjoittajan nimeä allekirjoituspyynnön tiedoista.


Allekirjoittaja Lähetetty x
09.06.2021 14:55

Etunimi [redacted]	Sukunimi [redacted]
Sähköposti [redacted]	Matkapuhelinnumero [redacted]
Henkilötunnus ⓘ	Allekirjoitusjärjestys 0

Allekirjoitus vaaditaan

Allekirjoituslinkki 

- Open link in new tab
- Open link in new window
- Open link in InPrivate window
- Open link as
- Save link as
- Copy link

 Allekirjoittajalta p
asiakirjat

Ei asiakirjapyyntöjä

2.2 Allekirjoituspyynnön linkki ei toimi tai käyttäjä saa alla olevan virheilmoituksen

Kuvaus

Virheilmoitus kertoo yleensä siitä, että allekirjoituspyyntö käsitelty eli dokumentti on jo allekirjoitettu, allekirjoituspyyntö on peruttu, se on vanhentunut tai se on hylätty jonkun allekirjoittajan toimesta.

Ratkaisu

Joissakin tapauksissa sähköpostiohjelma tai tietoturvaohjelmisto saattaa estää linkin avautumisen suoraan viestistä, tämän vuoksi on hyvä aina kokeilla linkin kopioimista viestistä suoraan selaimen osoitekenttään.

Allekirjoituspyynnön perumisesta, hylkäämisestä tai vanhentumisesta tulee erillinen ilmoitus kaikille allekirjoittajille. Seuraavaksi olisi hyvä tarkistaa onko tällainen viesti saapunut allekirjoittajalle. Edellä mainituissa tapauksissa allekirjoituspyyntöä ei voi enää allekirjoittaa, joten allekirjoituspyynnön lähettäjän tulee tarvittaessa tehdä uusi pyyntö.

Dokumentin voi allekirjoittaa ainoastaan yhden kerran, joten käyttäjä saa ylläolevan virheilmoituksen, jos hän on jo allekirjoittanut dokumentin. Valmiin dokumentin noutaminen onnistuu vasta, kun kaikki allekirjoittajat ovat sen allekirjoittaneet ja tästä lähetään erillinen sähköpostiviesti, jossa on latauslinkki valmiiseen allekirjoitettuun dokumenttiin.


3 TUNNISTAUTUMINEN

3.1 Allekirjoituslinkki vie pankin valintaan, mutta pankin valinta ei toimi tai antaa virheen











TUNNISTAUTUMINEN

Tunnistaudu joko mobiilivarmenteella tai verkkopankkitunnuksilla.

Valitse Mobiilivarmenne



Valitse verkkopankki

Ratkaisu

Tarkista onko yleistä vikatiedotetta Telia Tunnistus -palvelun osalta. Jos yleistä vikaa ei ole tiedossa, on hyvä tarkistaa asiakkaalta onko tunnistautumista testattu useammin kuin yhden kerran ja mielellään eri selaimilla. Mikäli asiakkaalla on käytössä useampi tunnistautumisväline, esimerkiksi mobiilivarmenne pankkitunnisteiden lisäksi, on hyvä testata myös toisella tunnistautumisvälineellä allekirjoittamista. Jos edellä mainitut toimenpiteet eivät auta käyttäjä voi tehdä vikailmoituksen.

3.2 Allekirjoittaja saa ”Jokin meni vikaan” virheilmoituksen tunnistautumisen jälkeen

Jokin meni vikaan

Oikeutesi tunnistautumiseen ja/tai allekirjoittamiseen eivät riitä.

Yritä uudelleen

Peruuta

Tällainen virheilmoitus kertoo yleensä siitä, että allekirjoituspyyntöön syötetty henkilötunnus ei vastaa sitä, minkä tunnistuspalvelu palauttaa.

Ratkaisu

Tässä tapauksessa on hyvä varmistaa, ettei allekirjoittamista yritetä tehdä vahingossa väärän henkilön tunnisteella, esimerkiksi samassa taloudessa asuvat saattavat avata vahingossa toistensa allekirjoituspyyntöjä. Jos tästä ei ole kyse, niin tällöin pyydetään allekirjoituspyynnön vastaanottajaa olemaan yhteydessä allekirjoituspyynnön lähettäjään.

Henkilötunnusta ei voi korjata jo lähetetyille allekirjoituspyynnöille, vaan lähettäjää pitää pyytää luomaan uusi allekirjoituspyyntö korjatuilla tiedoilla.

3.3 Ongelma: Allekirjoitusnappulan painamisen jälkeen tulee ”Secure connection cannot be established”, ”There is a problem with this website’s security certificate” tai joku muu SSL/TLS-protokollaan viittaava virheilmoitus

Yllä mainittu vikatilanne viittaa siihen, että asiakkaan selain, internetasetukset, käyttöjärjestelmäversio tai palomuuuri ei tue TLS 1.2 protokollaa

Ratkaisu

Ensisijaisesti pyydetään kokeilemaan toisella laitteella tai ainakin toisella selaimella allekirjoittamista. Tämä onnistuu kopioimalla allekirjoituslinkki allekirjoituspyynnön sähköpostista toisen selaimen osoitekenttään.

3.4 Ongelma: Allekirjoittaja ei saa asiakirjojen latauksen salasana tekstiviestiä

Tämä johtuu yleensä siitä, että allekirjoituspyynnön laatija on syöttänyt allekirjoittajan puhelinnumeron väärin allekirjoituspyynnölle. Joissakin tapauksissa voi olla mahdollista, ettei SMS-viesti kulje perille.

Ratkaisu

Neuvotaan kokeilemaan uudestaan. Jos asiakas on testannut useamman kerran, eikä viesti tule perille, niin tällöin asiakkaan kannalta paras ratkaisu on olla suoraan yhteydessä allekirjoituspyynnön lähettäjään, joka voi korjata puhelinnumeron allekirjoituspyynnölle jälkikäteen tai toimittaa suoraan allekirjoitetun dokumentin käyttäjälle.

Asiakkaalle voi perustella asiaa tietosuojalla. Me emme voi puuttua allekirjoitustapahtumaan, koska allekirjoituspyynnön lähettänyt osapuoli toimii EU:n tietosuoja-asetuksen eli GDPR:n näkökulmasta rekisterinpitäjänä. Palveluun syötetyt asiakastiedot ja dokumentit ovat rekisterinpitäjän ylläpitämiä tietoja.

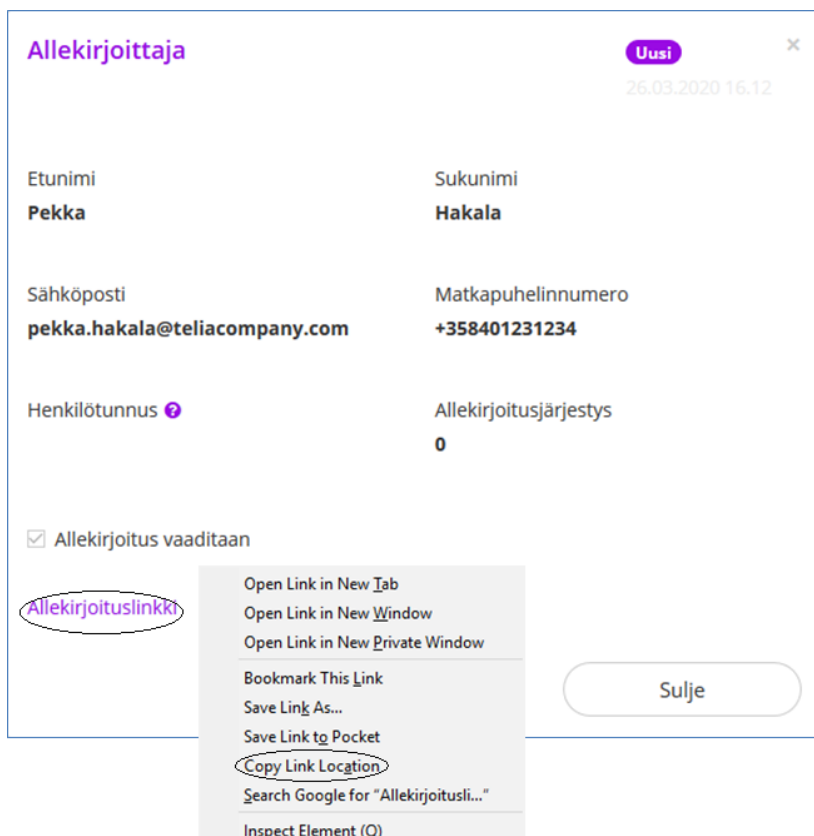
4 ALLEKIRJOITUSPYYNNÖN LÄHETTÄJÄN ONGELMAT

4.1 Ongelma: Allekirjoituspyynnöllä on virheellinen sähköpostiosoite

Virheellinen sähköpostiosoite allekirjoituspyynnöllä on yleinen syy siihen, ettei allekirjoituspyyntö päädy vastaanottajalle. Sähköpostiosoitetta ei pysty jälkikäteen korjaamaan pyynnölle.

Ratkaisu

Sähköpostia ei voi muokata jälkikäteen, mutta pyyntö voidaan perua ja luoda uudelleen. Vaihtoehtoisesti allekirjoituslinkki voidaan kopioida allekirjoitusportaalista ja toimittaa manuaalisesti allekirjoittajalle, jolloin allekirjoituspyyntöä ei tarvitse luoda uudelleen. Allekirjoituksen lähettäjä pääsee alla olevaan näkymään klikkaamalla allekirjoittajan nimeä allekirjoituspyynnön tiedoista.



Allekirjoittaja Uusi ✕
26.03.2020 16.12

Etunimi Pekka	Sukunimi Hakala
Sähköposti pekka.hakala@teliacompany.com	Matkapuhelinnumero +358401231234
Henkilötunnus ⓘ	Allekirjoitusjärjestys 0

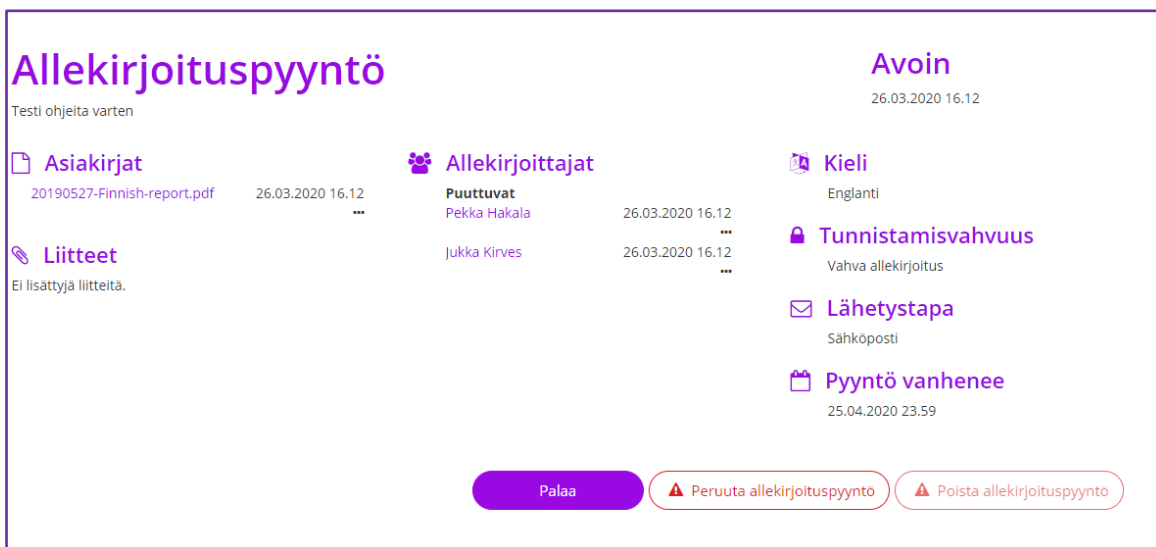
Allekirjoitus vaaditaan

Allekirjoituslinkki

- Open Link in New Tab
- Open Link in New Window
- Open Link in New Private Window
- Bookmark This Link
- Save Link As...
- Save Link to Pocket
- Copy Link Location**
- Search Google for "Allekirjoitusli..."
- Inspect Element (I)

Sulje

4.2 Ongelma: Allekirjoittaja sanoo allekirjoittaneensa, mutta allekirjoitusta ei näy allekirjoituspyynnön tiedoissa portaalissa



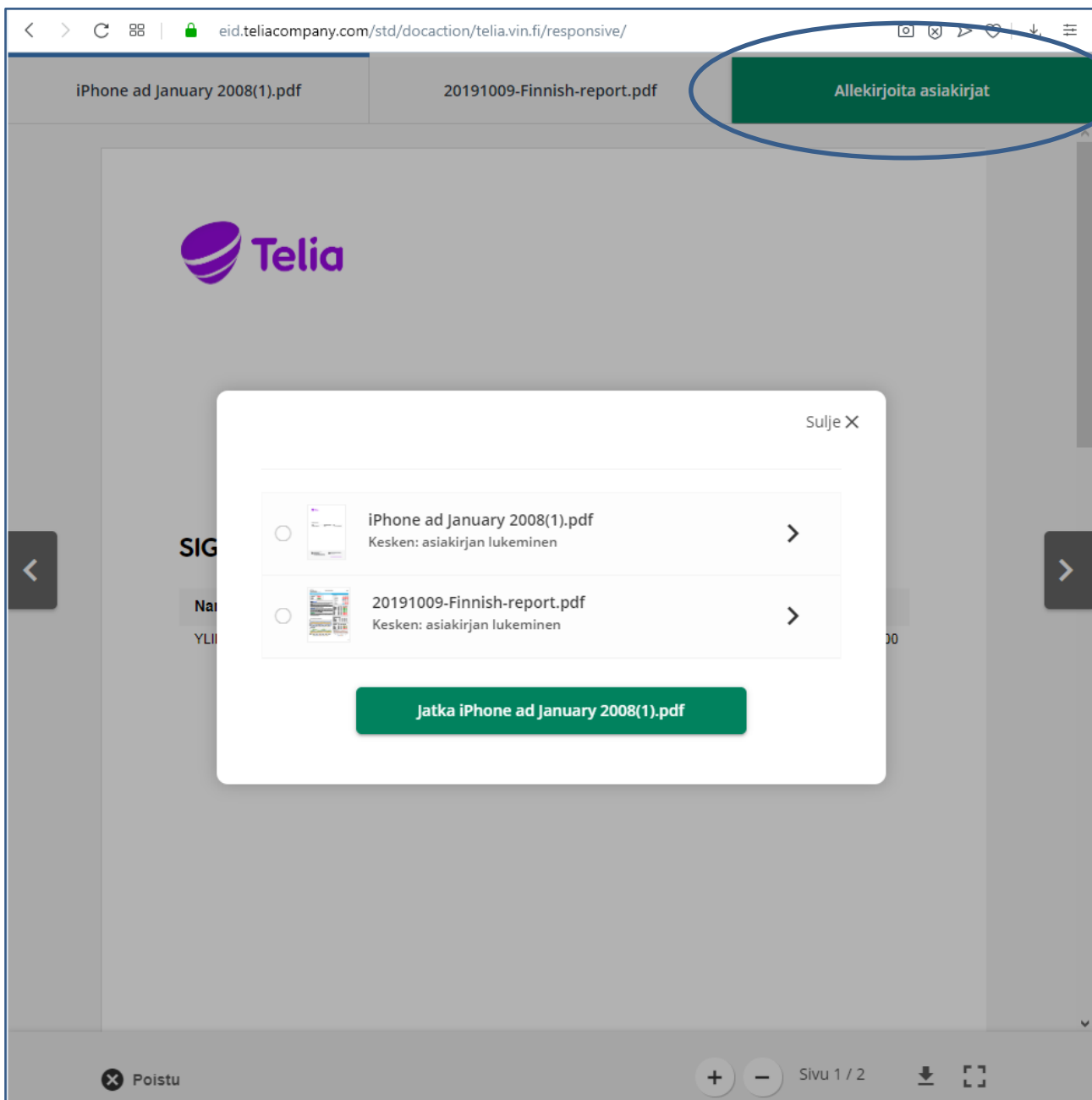
Tähän voi olla useita mahdollisia syitä. Ensinnäkin on hyvä varmistaa, että allekirjoitustapahtumasta on kulunut yli tunti, koska allekirjoituksen tila ei välttämättä ole ehtinyt päivittyä. Tässä on myös hyvä huomioida, että dokumentti valmistuu vasta, kun kaikki vaaditut allekirjoittajat ovat allekirjoittaneet dokumentin. Tämä kohta käsittelee sellaista tapausta, että yksittäisen allekirjoittajan allekirjoitus puuttuu.


Ratkaisu

Allekirjoituspyynnön tila voidaan tarkistaa portaalista, allekirjoituspyynnön lähettäjä voi avata suoraan portaalista allekirjoittajalle lähetetyn allekirjoituslinkin (kts. ohjeet edellisestä vastauksesta). Jos linkin kautta avautuu allekirjoitettava dokumentti tai vahvan tunnistautumisen näkymä (mobiilivarmenne/pankkivalinta), niin tällöin allekirjoitusta ei ole tehty.

Joissain tilanteissa allekirjoittaja on voinut erehtyä luulemaan, että allekirjoitus on tehty. Näin voi tapahtua, jos allekirjoittaja on painanut oikeassa yläkulmassa olevaa Allekirjoita asiakirjat -painiketta. Tällöin ruudun keskellä oleva allekirjoitusikkuna katoaa ja allekirjoitusta ei tapahdu, vaikka allekirjoittaja voi näin helposti kuvitella. Sen sijaan allekirjoittaminen tehdään aina ruudun keskelle aukeavasta ikkunasta, jonka saa esiin painamalla uudelleen yläkulmassa

olevaa Allekirjoita asiakirjat -painiketta. Allekirjoitus on suoritettu onnistuneesti silloin kun allekirjoittaja on päätenyt erilliselle kiitos-sivulle ja tällöin allekirjoituslinkki lakkaa toimimasta.




Sähköinen allekirjoituspalvelu

Sähköinen allekirjoitus

Olemme vastaanottaneet lähettämäsi sähköisesti allekirjoitetun asiakirjan.

Lähetämme sinulle linkin allekirjoitettuun asiakirjaan heti kun kaikki siihen tarvittavat allekirjoitukset on saatu.

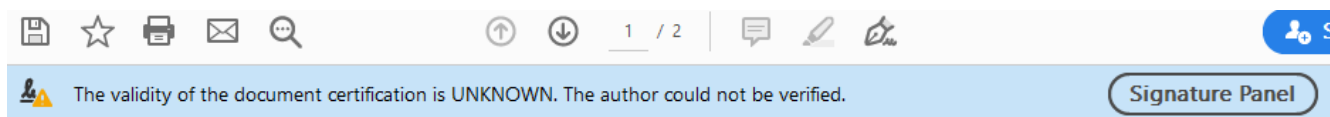
Sinut on nyt kirjattu ulos allekirjoituspalvelusta.

Jos linkin kautta avautuu virheilmoitus, niin tämä yleensä tarkoittaa sitä että allekirjoitus on jo tehty. Jos allekirjoituksesta on kulunut yli tunti, niin tällöin on syytä kirjata vikatiketti.

5 SERTIFIKAATTI ONGELMIA

Ongelma:

Allekirjoitettavaan asiakirjaan tulostuu oheinen virhe:



The validity of the document certification is UNKNOWN. The author could not be verified.

Signature Panel

Ratkaisu

Ongelma johtuu siitä, että Adoben AATL -sertifikaattilista käyttäjän tietokoneessa ei ole päivittynyt. Alla ohjeet listan päivittämisestä ja automaattisen päivityksen sallimisesta.

Acrobat and Reader will only automatically update the trust list once within 14 days of the previous update check, and the update check is triggered by the opening of a signed PDF file. Thus, if one of your customers has opened a signed PDF file within 14 days of the publication date, Acrobat/Reader will not automatically check for the newest update until at least 14 days has transpired and a signed PDF file is again opened.

If you would like to inform end-users how to manually update (which can be done at any time) please have them perform the following:

- Select the **Edit > Preference** (Windows), or, **Acrobat/Reader > Preferences** (Mac) menu item
- Select **Trust Manager** from the Categories list box on the Preferences dialog
- Click the **Update Now** button in the Automatic Adobe Approved Trust List (**AATL**) updates group box (*Figure 1* below)

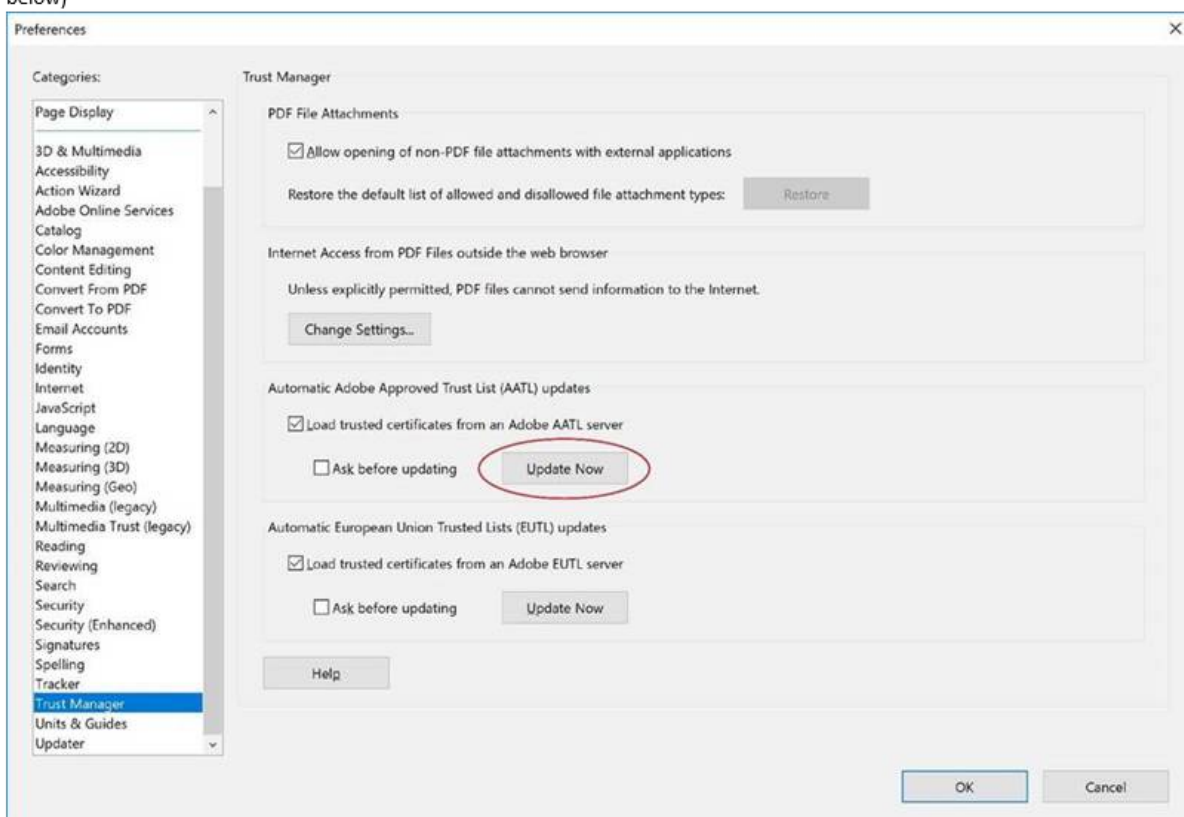


Figure 1: Preferences Dialog - Trust Manager Panel

- Click the **OK** button on the Trusted Certificates Update confirmation dialog (*Figure 2* below)

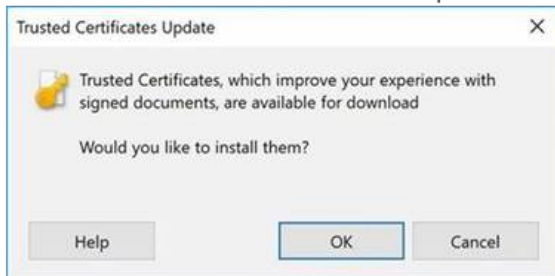


Figure 2: Trusted Certificates Update Confirmation Dialog

- Click the **OK** button on the Adobe Acrobat information dialog (*Figure 3* below)

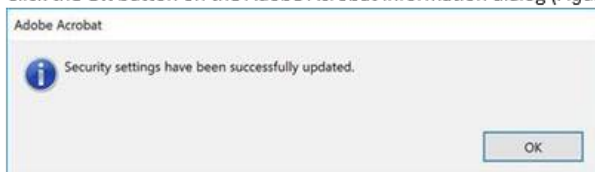


Figure 3: AATL Update Information Dialog

- Click the **OK** button on the Preferences dialog (*Figure 1* above)

6 ALLEKIRJOITUSPYYNTÖÖN HALUTAAN LISÄTÄ UUSI ALLEKIRJOITTAJA KUN PYYNTÖ ON JO LÄHETETTY YHDELLE TAI USEAMMALLE

Ongelma

Voiko allekirjoituskierrökselle lähetetyn sopimuksen vielä avata siten, että lisään uuden allekirjoittajan allekirjoitusketjuun?

Ratkaisu

Vanhaan sopimukseen/allekirjoituspyyntöön ei voi enää lisätä allekirjoittajia.

Ratkaisuna on kokonaan uuden allekirjoituspyynnön tekeminen tarvittaville allekirjoittajille.

7 VOIKO SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITTA ULKOMAISILLA PANKKI TAI MOBIILITUNNISTAUTUMISPALVELUILLA.

Tällä hetkellä Telia Sign tukee vain kotimaisia pankki- ja mobiilivarmenne tunnistautumisia allekirjoituksissa.

8 PÄÄLLEKKÄISET SÄHKÖPOSTIT

Ongelma:

Allekirjoituspyyntö voi epäonnistua päällekkäisten sähköpostiosoitteiden takia:

Ratkaisu:

Kaikki allekirjoittajan sähköpostiositteet on oltava erilaisia.

Allekirjoituspyyntö on tässä tapauksessa luotava uudelleen.

9 KÄYTTÄJÄN ALLEKIRJOITUS, MUUTOKSET

Sopimusosapuolen tietojen korjaamisen yhteydessä on mahdollista vaihtaa ”Allekirjoitus vaadittu” valintaa. Onko tällä oikeasti vaikutus allekirjoitukseen vai ei?

Kyllä ja se vaikuttaa allekirjoituspyynnön valmistumiseen.

Sähköpostin voi muuttaa mutta viesti on jo lähtenyt alkuperäiseen meiliosoitteeseen joten siitä ei ole apua jos viesti on lähtenyt väärällä osoitteella.

Allekirjoituksen pakollisuuden voi muuttaa. Jos yksi muutetaan vapaaehtoiseksi niin muiden allekirjoitus riittää.

10 ASIAKASYRITYKSELLE KUSTOMOITU TELIA SIGN -PALVELU

Ongelma:

Asiakas yrittää kirjautua palveluun , mutta se ilmoittaa että ei ole käyttöoikeutta. Salasanan palautuslinkki toimii, mutta palveluun ei pääse kirjautumaan.

Ratkaisu:

Syy saattaa olla, että asiakas jolla on kustomoitu Telia Sign -palvelu käytössään yrittää kirjautua sign.teliacompany.com -osoitetta käyttäen joka on tarkoitettu tavallisen palvelun käyttäjille.

Oikea osoite asiakkaille, joilla on kustomoitu palvelu, on yleensä:

<https://yrityksennimi.teliasign.com/> Yrityksennimi identifioi käytetyn palvelun.

11 ALLEKIRJOITUSPYYNNÖN VOIMASSAOLOAJAN MUUTOS

Lähetetyn allekirjoituspyynnön voimassaoloaika ei voi jälkikäteen muuttaa.

12 ASIAKIRJAN LIITTÄMINEN ALLEKIRJOITUSPYYNTÖÖN EI ONNISTU

12.1 Virhe asiakirjan lataamisessa

Asiakas ei saa allekirjoituspyynnön luomisen yhteydessä liitettyä PDF asiakirjaa. Asiakas saa virheilmoituksen "Virhe asiakirjan lataamisessa. Pdf-tiedoston rakenne on väärä eikä sitä voi allekirjoittaa."

Ratkaisu :

Asiakirja ei saa olla millään tavalla suojattu.

Vaikka salasanaa ei ole asetettu eikä sitä kysytä ja tiedosto aukeaa normaalisti se voi olla silti suojattu.

Palvelu estää suojattujen dokumenttien liittämisen koska niitä ei voi allekirjoittaa.

Lisäksi asiakirjan muokkauksen, kopiointin jne. pitää olla sallittu.

Toisin sanoen, jos alla olevassa näkymässä on "ei sallittu" -valintoja, niin asiakirjaa ei voi allekirjoittaa.

Suojausmenetelmä:	Salanasuojaus
Dokumentin avauksen salasana:	Ei
Käyttöoikeuksien salasana:	Kyllä
Tulostus:	Suuri resoluutio
Dokumentin muokkaus:	Ei sallittu
Komentointi:	Sallittu
Lomakekenttien täyttäminen tai allekirjoittaminen:	Sallittu
Dokumentin koonti:	Ei sallittu
Sisällön kopiointi:	Ei sallittu
Sisällön käytettävyys käytössä:	Sallittu
Sivujen purkaminen:	Ei sallittu
Salaustaso:	128-bittinen RC4

Pdf:n hyväksytty muoto on PDF/A, jotta se täyttäisi EU-regulaation vaatimukset.

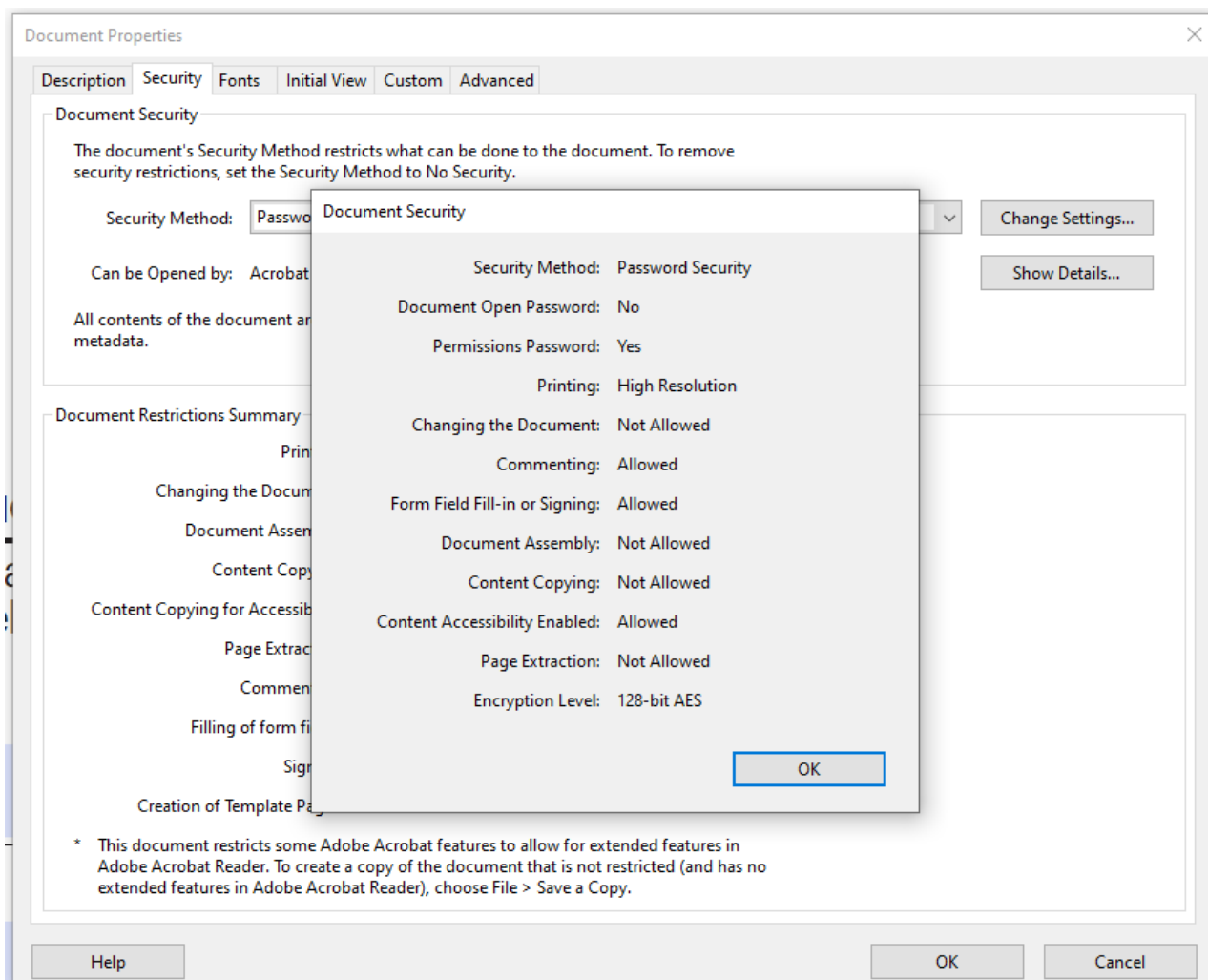
Lisäksi, jotta pdf olisi allekirjoitettavissa, sen ei saa olla millään muotoa suojattu tai allekirjoitettu. Tämän voi tarkastaa avaamalla pdf:n ominaisuudet Adobe Readerissä tai yhteensopivassa ohjelmassa. Ominaisuusnäkyvän tietoturva (Security) -välilehdeltä löytyvät suojaukseen liittyvät tiedot.

Asiakirja pitää olla jo ennen allekirjoitusta PDF/A yhteensopiva. Jälkikäteen PDF/A:ksi muuttaminen ei onnistu, koska asiakirja on sinetöity ja sinetti rikkoutuu asiakirjaa muunnettaessa.

Vaikka allekirjoitettavan asiakirjan vaatimus on PDF/A, niin esim. Officesta Save As PDF ilman PDF/A-valintaa tekee sen verran lähelle yhteensopivan, että se menee allekirjoitusprosessista läpi.

Suositus tästä huolimatta on, että asiakirja on aina täysin PDF/A-yhteensopiva.

Alla esimerkkinä suojatun pdf:n ominaisuusnäkyvä. Tätä asiakirjaa ei voi siis allekirjoittaa, koska se on salasanalla suojattu ja sen muuttaminen on estetty.



12.2 Asiakirja lisätty mutta lähetä painike jää harmaaksi

Joissain tapauksissa asiakirjan nimessä on erikoismerkkejä eikä palvelu saa ladattua asiakirjaa asiakkaan koneelta.

Tässä tapauksessa tulee poistaa ääkköset ja kaikki muut erikoismerkit tiedoston nimestä.

Tämän jälkeen asiakirjan lataus onnistuu. Yleensä ongelma esiintyy Mac/Safari yhdistelmällä.