



PARTNER•24

Řešení chybových hlášek

Verze:	2.11 (17. 7. 2015)
Vlastník:	CEN7350_03
Jméno souboru:	FAQ

Obsah

Obsah.....	2
1. Úvod.....	3
1.1. Důležité.....	3
1.2. Aktuální informace – čtěte	3
2. Přihlášení jednorázovým heslem	3
2.1. Chyba: Neplatné uživatelské jméno nebo heslo	3
2.2. Chyba: Platnost hesla vypršela	4
3. Obecné chyby při práci s čipovou kartou (HW certifikát).....	4
3.1. Nepamatuji si PIN k čipové kartě.....	4
3.2. Chyba NO_TOKEN	5
3.3. Chyba: CKR_FUNCTION_FAILED	5
4. Žádost o hardwarový certifikát	6
4.1. Chyba: Čipová karta s certifikátem není dostupná.....	6
4.2. Chyba: Failed to store certificate	6
4.3. Chyba: Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb	7
4.4. Chyba: nepodařilo se nalézt ovladač čipové karty	7
5. Žádost o softwarový certifikát	8
5.1. Chyba: Failed to open Keystore for writing	8
5.2. Chyba: doplněk pro přihlášení není nainstalován.....	8
6. Přihlášení obecné	9
6.1. Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb	9
7. Přihlášení softwarovým certifikátem	9
7.1. Problém: Nevíte, kam jste uložil soubor s certifikátem.....	9
7.2. Problém: Zapomněl jsem heslo k certifikátu.	10
7.3. Problém: Nevíte, kde máte v PC uložené úložiště msfkeystore.p12? Nebo máte více msfkeystore.p12 a nevíte, který použít?	10
8. Přihlášení softwarovým certifikátem	11
8.1. Chyba: Zadali jste nesprávné heslo k úložišti.	11
8.2. Chyba: Úložiště s certifikátem není dostupné. Vyberte prosím správný soubor a akci opakujte.	11
9. Přihlášení hardwarovým certifikátem	12
9.1. Chyba: Doplněk pro přihlášení není nainstalován.....	12
9.2. Chyba: přihlášení nebylo úspěšné, váš certifikát je neplatný	13
10. Nenašli jste na svůj problém odpověď	14

1. Úvod

Tento dokument je seznamem často pokládaných otázek a odpovědí na ně souvisejících s přihlášením do aplikace Partner24 včetně přihlášení jednorázovým heslem a získání certifikátu nezbytného pro přihlášení. Jsou zde popsány situace, se kterými se můžete při práci s aplikací setkat.

1.1. Důležité

Pro správné fungování aplikace Partner24 je nutné mít nainstalovaný aktuální instalační balíček. Pro přihlašování hardwarovým a softwarovým certifikátem existují různé balíčky.

Balíček pro softwarový certifikát: https://partner24.csas.cz/stat/P24_Instalace_SW.exe

Balíček pro hardwarový certifikát: https://partner24.csas.cz/stat/P24_Instalace_HW.exe

Pokud se Vám během procesu přihlašování vyskytne nějaký problém, nejprve zkuste celou operaci zopakovat. Pokud problém přetrvává, ujistěte se, že máte nainstalovanou aktuální verzi instalačního balíčku (stáhněte si aktuální verzi z odkazu výše a nainstalujte ji). U problémů vypsanych v tomto dokumentu se předpokládá, že již máte aktuální verzi instalačního balíčku nainstalovanou.

1.2. Aktuální informace – čtěte

K datu 17.7.2015 byla ukončena podpora přihlášení pomocí Java Appletu. Nadále je možné se přihlašovat pouze pomocí doplňku prohlížeče, který je součástí instalačního balíčku. Tento doplněk je určen pro prohlížeč Internet Explorer 11 a měl by fungovat také v nejnovější verzi prohlížeče Firefox. Prohlížeč Google Chrome není s doplňkem kompatibilní.

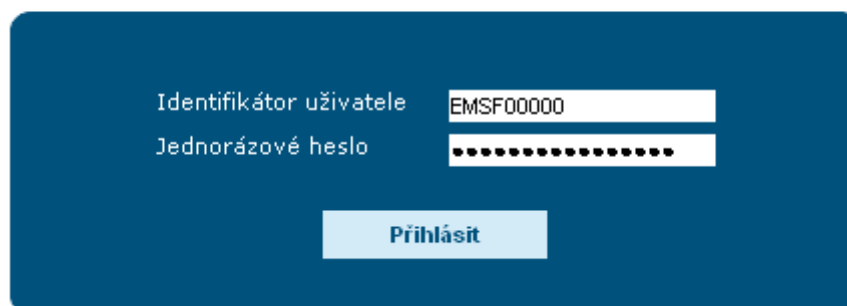
U některých uživatelů se mohou vyskytovat problémy s přihlášením nebo vyzvednutím certifikátu.

2. Přihlášení jednorázovým heslem

2.1. Chyba: Neplatné uživatelské jméno nebo heslo

PŘIHLÁŠENÍ JEDNORÁZOVÝM HESLEM

Neplatné uživatelské jméno nebo heslo.



The screenshot shows a login interface with a dark blue background. At the top, the text 'PŘIHLÁŠENÍ JEDNORÁZOVÝM HESLEM' is displayed in white. Below it, a red error message reads 'Neplatné uživatelské jméno nebo heslo.' The login form itself is a white rounded rectangle containing two input fields: 'Identifikátor uživatele' with the value 'EMSF00000' and 'Jednorázové heslo' with masked characters. A light blue button labeled 'Přihlásit' is positioned at the bottom center of the form.

Pravděpodobně jste chybně opsali přihlašovací údaje. Pozor na velká a malá písmena a záměnu „nuly“ za písmeno „O“. Doporučujeme heslo i identifikátor přímo zkopírovat do prohlížeče. Zkontrolujte si také, že jednorázové heslo zadáváte opravdu do formuláře pro jednorázové heslo (který se otevře po kliknutí na červený odkaz „Požádat o ...“), a nikoliv do formuláře pro trvalé heslo na kartě Heslo.

2.2. Chyba: Platnost hesla vypršela

PŘIHLÁŠENÍ JEDNORÁZOVÝM HESLEM

Platnost hesla vypršela.

Identifikátor uživatele

Jednorázové heslo

Přihlásit

Je možné, že Vám vypršela platnost jednorázového hesla. Jednorázové heslo má platnost 21 dní a je možné ho k získání certifikátu použít pouze jednou.

Pokud chcete žádat znovu o certifikát, je nutné požádat pracovníka, který Vám generoval předchozí jednorázové heslo, o nové.

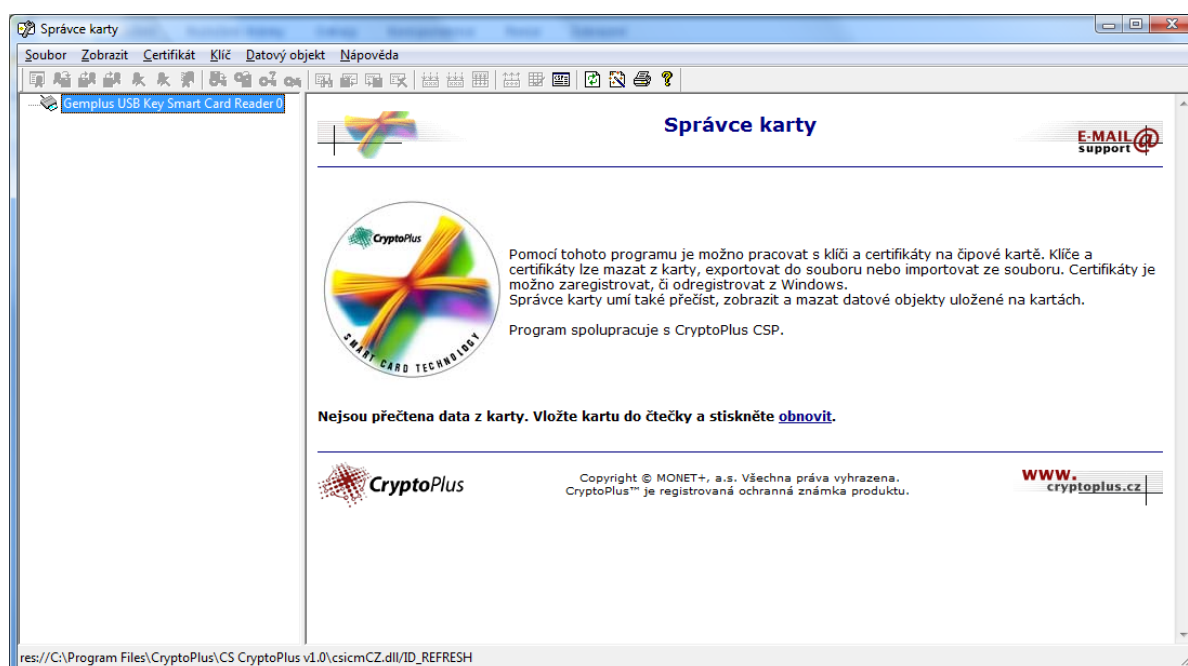
3. Obecné chyby při práci s čipovou kartou (HW certifikát)

Následující chyby se mohou vyskytnout při práci s čipovou kartou jak při pokusu o přihlášení, tak i při pokusu o získání Hardwarového certifikátu.

3.1. Nepamatuji si PIN k čipové kartě

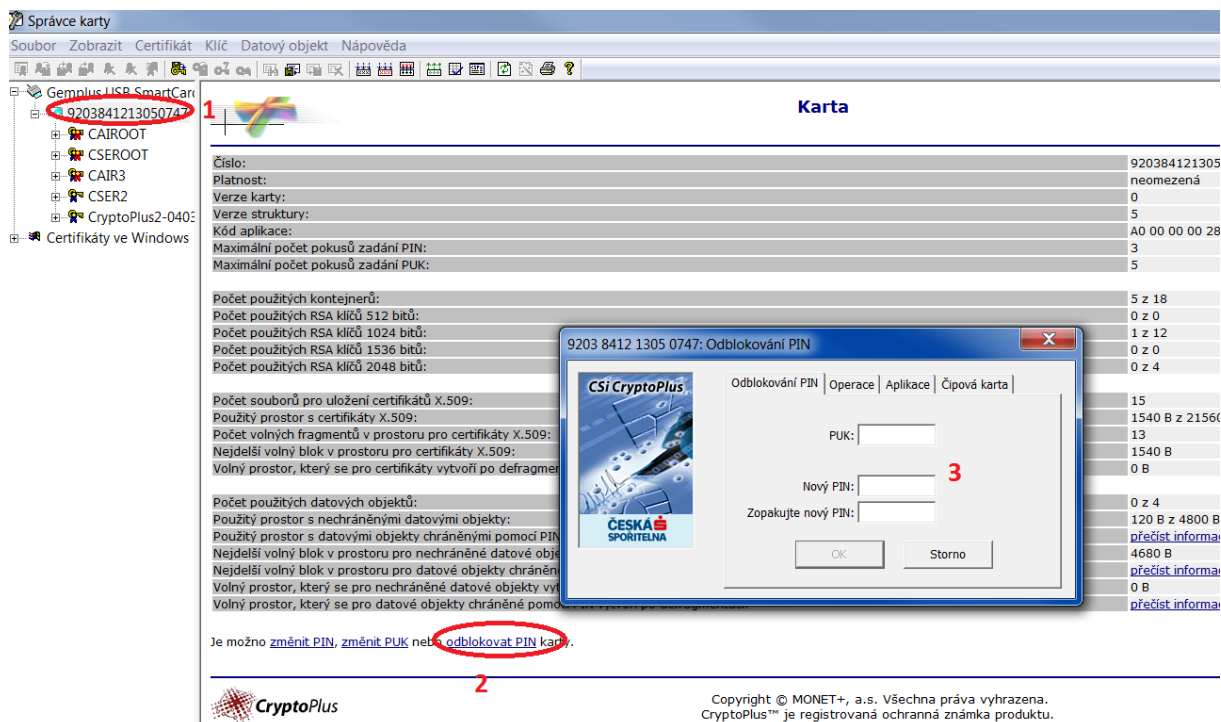
Pro změnu PIN čipové karty (HW klíčenky) je nutné vložit HW klíčenku do počítače a spustit program Správce karty. Správce karty spustíte z nabídky **Start** – Všechny programy- programová skupina **CS CryptoPlus**, aplikace **Správce karty**.

Zobrazí úvodní okno programu Správce karty.



Klikněte na **Obnovit**. Dojde k načtení informací z Vaší HW klíčenky.

Následně klikněte na čipovou kartu (bod 1) a na Odblokovat PIN (bod 2). Objeví se okno Odblokovat PIN.

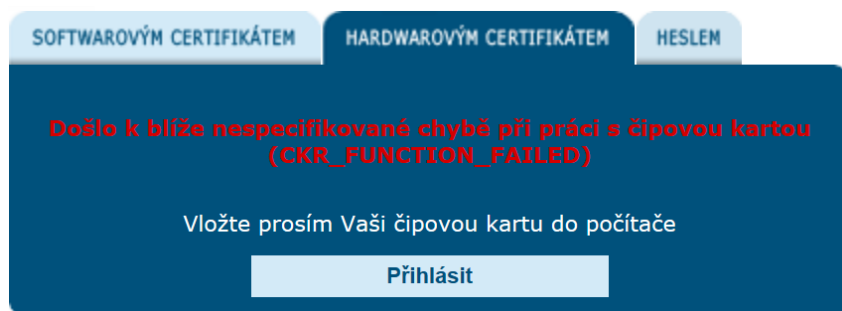


Zadejte PUK, který jste získali v obálce společně s čipovou kartou. Následně zadejte 2x nový pin (čtyřmístné číslo) a klikněte na OK. Tento nový PIN vám bude sloužit k přihlášení, zapamatujte si ho.

3.2. Chyba NO_TOKEN

Totéž jako chyba CKR_FUNCTION_FAILED - viz následující kapitola.

3.3. Chyba: CKR_FUNCTION_FAILED



Tato chybová hláška se může zobrazit v případě, že HW klíčenka není připojena do počítače, nebo není ovladač zařízení správně nainstalovaný.

Ujistěte se, že zařízení je připojeno do počítače a akci opakujte.

Pokud máte aktuální instalační balíček, chyba pravděpodobně není na Vaší straně. Kontaktujte Helpdesk.

4. Žádost o hardwarový certifikát

4.1. Chyba: Čipová karta s certifikátem není dostupná

Žádost o certifikát

Vložte prosím Vaši čipovou kartu do počítače

PIN

Revokační heslo

Revokační heslo znovu

Odeslat

Čipová karta s certifikátem není dostupná. Vložte prosím Vaši čipovou kartu a akci opakujte.

Zadejte **PIN** a **revokační heslo**.

PIN se skládá ze čtyř čísel. Obdrželi jste ho spolu s čipovou kartou.

Revokační heslo musí být dlouhé minimálně 6 znaků a musí obsahovat alespoň 2 druhy znaků. Například velká/malá písmena.

Tato chybová hláška se může zobrazit v případě, že úložiště certifikátu (čipová karta nebo HW klíčenka) není připojeno do počítače, byl chybně zadán PIN, nebo není ovladač zařízení správně nainstalovaný.

Ujistěte se, že zařízení je připojeno do počítače, že znáte správný pin k tomuto zařízení a akci opakujte.

4.2. Chyba: Failed to store certificate

Vyzvednutí certifikátu

**Failed to store certificate
(CKR_TEMPLATE_INCONSISTENT)**

Vyzvednout certifikát

Zadejte **PIN** a stiskněte tlačítko **Odeslat**.

Tato chyba nastává například, pokud nebyla HW klíčenka připojena do počítače během celého procesu vyzvedání certifikátu. Řešením je zopakovat celý postup vyzvedání certifikátu počínaje přihlášením jednorázovým heslem, které by v této fázi stále mělo být platné (není nutné generovat nové jednorázové heslo).

4.3. Chyba: Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb

Žádost o certifikát

Vložte prosím Vaši čipovou kartu do čtečky

PIN

Revokační heslo

Revokační heslo znovu

Odeslat

Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb.

Zadejte **PIN** a **revokační heslo**.

PIN se skládá ze čtyř čísel. Obdrželi jste ho spolu s čipovou kartou.

Revokační heslo musí být dlouhé 8-14 znaků a musí obsahovat alespoň 3 druhy znaků. Například velká/malá písmena a čísla.

Pokud máte správně nainstalovaný instalační balíček, tato chyba by se neměla vyskytovat. Po instalaci balíčku je nutné restartovat počítač. Pokud máte aktuální instalační balíček, chyba pravděpodobně není na Vaší straně. Kontaktujte Helpdesk.

4.4. Chyba: nepodařilo se nalézt ovladač čipové karty

Žádost o certifikát

Vložte prosím Vaši čipovou kartu do počítače

PIN

Revokační heslo

Revokační heslo znovu

Odeslat

Nepodařilo se nalézt ovladač čipové karty.
Provedte prosím reinstalaci.

Zadejte **PIN** a **revokační heslo**.

PIN se skládá ze čtyř čísel. Obdrželi jste ho spolu s čipovou kartou.

Revokační heslo musí být dlouhé minimálně 6 znaků a musí obsahovat alespoň 2 druhy znaků. Například velká/malá písmena.

Pokud máte správně nainstalovaný instalační balíček, tato chyba by se neměla vyskytovat. Po instalaci balíčku je nutné restartovat počítač. Pokud máte aktuální instalační balíček, chyba pravděpodobně není na Vaší straně. Kontaktujte Helpdesk.

5. Žádost o softwarový certifikát

5.1. Chyba: Failed to open Keystore for writing

Žádost o certifikát

Failed to open keystore for writing

Heslo certifikátu	<input type="text"/>
Heslo k cert. znovu	<input type="text"/>
Cesta k úložišti	<input type="text" value="C:\msf\keystore.p12"/> Vybrat
Revokační heslo	<input type="text"/>
Revokační heslo znovu	<input type="text"/>

Odeslat

Zadejte **heslo certifikátu** a stiskněte tlačítko **Odeslat**. Cestu k úložišti není třeba měnit.

Heslo úložiště musí být dlouhé minimálně 6 znaků a musí obsahovat alespoň 2 druhy znaků, například písmena a čísla.

Revokační heslo musí být dlouhé minimálně 6 znaků a musí obsahovat alespoň 2 druhy znaků. Například velká/malá písmena.

Cesta nebo adresář, které jste zadali do Úložiště certifikátu, neexistuje, není platná, nebo do ní nemáte právo zapisovat.

Cesta pro uložení certifikátu musí již existovat a je nutné, aby byl certifikát uložen do složky, kam máte všechna práva, například pracovní plochu.

Doporučujeme nejdříve vytvořit adresář, do kterého chcete certifikát uložit a poté zadávejte cestu k Úložišti certifikátu.

Chyba se také může vyskytnout, pokud se snažíte přepsat existující certifikát, zvolte takové umístění, ve kterém se nenachází žádný starý certifikát.

5.2. Chyba: doplněk pro přihlášení není nainstalován

Žádost o certifikát

Doplněk pro přihlášení není nainstalován.

Stáhnout

Zadejte **PIN** a **revokační heslo**.

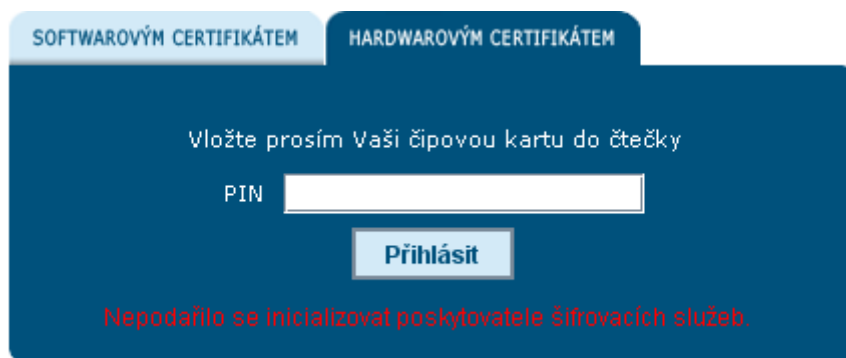
O **PIN** budete požádáni po odeslání formuláře. **PIN** se skládá ze čtyř čísel. Obdrželi jste ho spolu s čipovou kartou.

Revokační heslo musí být dlouhé minimálně 6 znaků a musí obsahovat alespoň 2 druhy znaků. Například velká/malá písmena.

Stáhněte si nejnovější instalační balíček a nainstalujte ho. Viz kapitola 3 manuálu instalace HW certifikátu dostupného z https://partner24.csas.cz/stat/P24_manual_certifikat_hw.pdf

6. Přihlášení obecné

6.1. Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb



Jedná se o chybně nebo neúplně nainstalované programové vybavení nutné pro přihlášení do aplikace Partner24.

7. Přihlášení softwarovým certifikátem

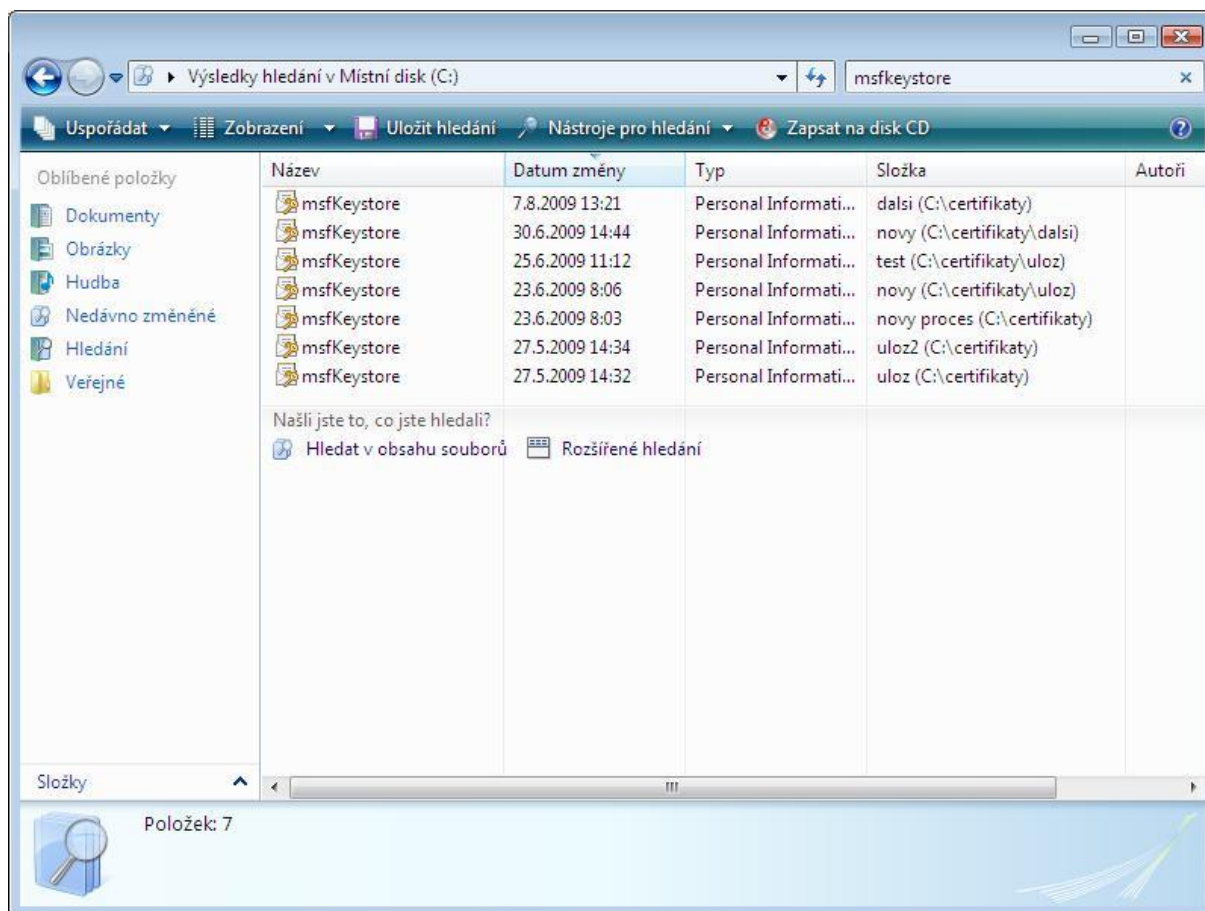
7.1. Problém: Nevíte, kam jste uložil soubor s certifikátem.

Doporučený postup na zjištění cesty k úložišti msfkeystore.p12, který je platný pro operační systém Windows Vista a Windows 7.

Klikněte na nabídku **Start** (ikonka Windows), vyberte volbu **Počítač** nacházející se na pravé straně nabídky. Zobrazí se okno **Počítač**. Je zapotřebí kliknout na **Místní disk (C:)**.

Do pole **Hledat** vpravo nahoře napište **msfKeystore**, vyhledávání je online, takže při psaní jednotlivých písmen bude systém vyhledávat slova obsahující již napsaná písmena. Systém vyhledá zmíněný název souboru a ve sloupci **Složka** zobrazí cestu k souboru. Tuto cestu uveďte i do aplikace partner 24 do pole úložiště certifikátu.

POZOR: cesta musí obsahovat i název souboru msfKeystore.p12 !



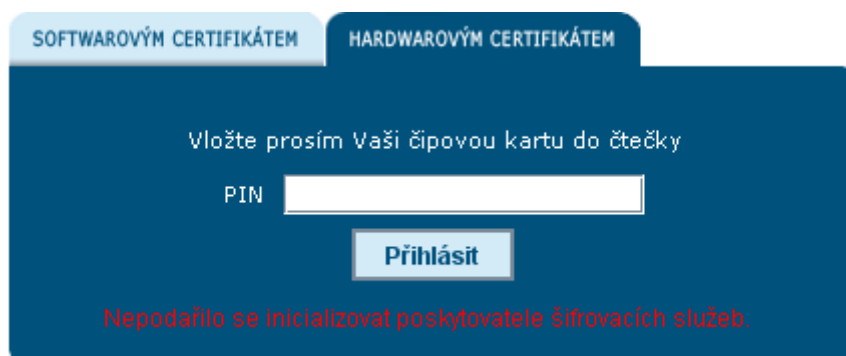
7.2. Problém: Zapomněl jsem heslo k certifikátu.

Pokud jste zapomněli heslo, je nutné požádat o vygenerování nového jednorázového hesla a pomocí něho vygenerovat nový certifikát.

7.3. Problém: Nevíte, kde máte v PC uložené úložiště msfkeystore.p12? Nebo máte více msfkeystore.p12 a nevíte, který použít?

Doporučujeme zkontrolovat si, zda na PC máte pouze jediný správný certifikační soubor **msfkeystore.p12**

Vyhledání souboru je detailně popsáno v bodě 7.1 Nepodařilo se inicializovat poskytovatele šifrovacích služeb



Jedná se o chybně nebo neúplně nainstalované programové vybavení nutné pro přihlášení do aplikace Partner24.

8. Přihlášení softwarovým certifikátem

Problém: Nevíte, kam jste uložil soubor s certifikátem.

V ideálním případě vyhledávač nalezne pouze jeden soubor „msfkeystore“ v místě

C:\Documents and Settings\jmeno_uzivatele\Desktop\msfKeystore._datum.p12

V horším případě vyhledávač nalezne souborů více.

V případě že naleznete více souborů, pokuste se přihlásit do P24 nejdříve pomocí prvního souboru a následně pomocí druhého souboru.

Pokud jste si certifikát úspěšně uložili do PC, pak jeden z nich by měl být platný.

Druhý přebytečný soubor, který pro přihlášení nefunguje, doporučujeme smazat!

8.1. Chyba: Zadali jste nesprávné heslo k úložišti.

The screenshot shows a login window titled "SOFTWAROVÝM CERTIFIKÁTEM" (Software Certificate). It has two tabs: "SOFTWAROVÝM CERTIFIKÁTEM" (selected) and "HARDWAROVÝM CERTIFIKÁTEM" (Hardware Certificate). Below the tabs, there are two input fields: "Úložiště certifikátu" (Certificate store) with the value "js\cen35847\msfKeystore.p12" and a "Změnit" (Change) button, and "Heslo k certifikátu" (Certificate password) which is empty. Below these fields is a "Přihlásit" (Login) button. At the bottom, a red error message reads: "Zadali jste nesprávné heslo k úložišti." (You entered an incorrect password for the store).

Zkuste znovu napsat heslo. Pozor na zapnutý „Caps Lock“ nebo ČS/EN klávesnici. Tato hláška upozorňuje především na špatné heslo.

8.2. Chyba: Úložiště s certifikátem není dostupné. Vyberte prosím správný soubor a akci opakujte.

The screenshot shows the same login window as in 8.1. The "Úložiště certifikátu" field now contains "C:\Documents and Settings\ce" and the "Změnit" button is visible. The "Heslo k certifikátu" field is empty, and the "Přihlásit" button is present. At the bottom, a red error message reads: "Úložiště s certifikátem není dostupné. Vyberte prosím správný soubor a akci opakujte." (The certificate store is not available. Please select the correct file and repeat the action).

Nejspíše se přihlašujete pomocí nesprávně vytvořeného certifikátu.

Doporučujeme znovu provést žádost o certifikát.

9. Přihlášení hardwarovým certifikátem

9.1. Chyba: Doplněk pro přihlášení není nainstalován



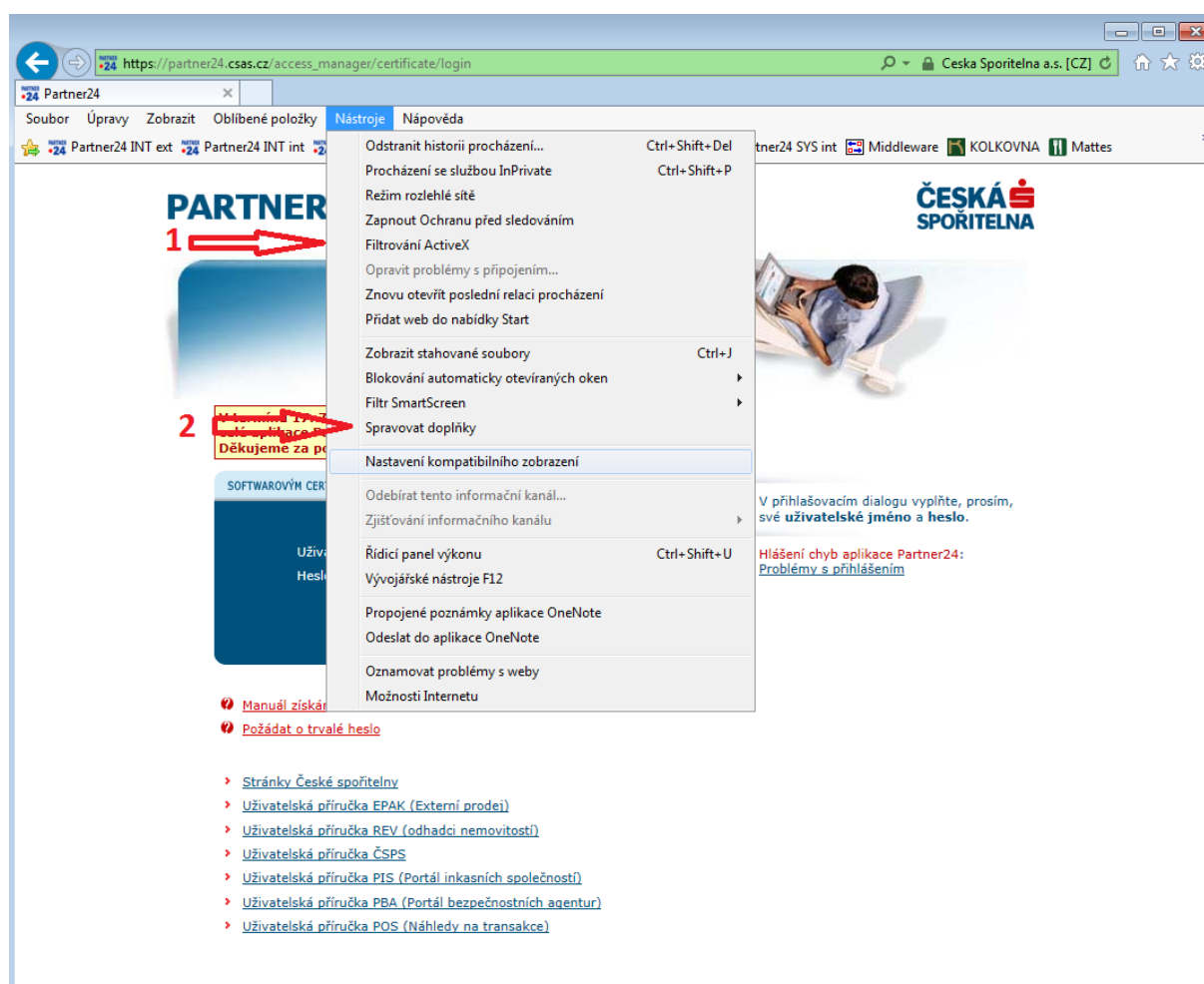
Pokud se Vám tato chyba objevuje i poté, co jste si doplněk stáhli a nainstalovali, je možné, že máte spuštění doplňku zakázáno. Zkontrolujte si na obrazovce, zda vám někde nevyskočila hláška o zakázaném doplňku a pokud ano, klikněte na ni a doplněk v ní povolte.

Pokud se žádná hláška neobjevila, zkontrolujte, zda nemáte zakázáno spouštění doplňků obecně a zda je doplněk správně nainstalován

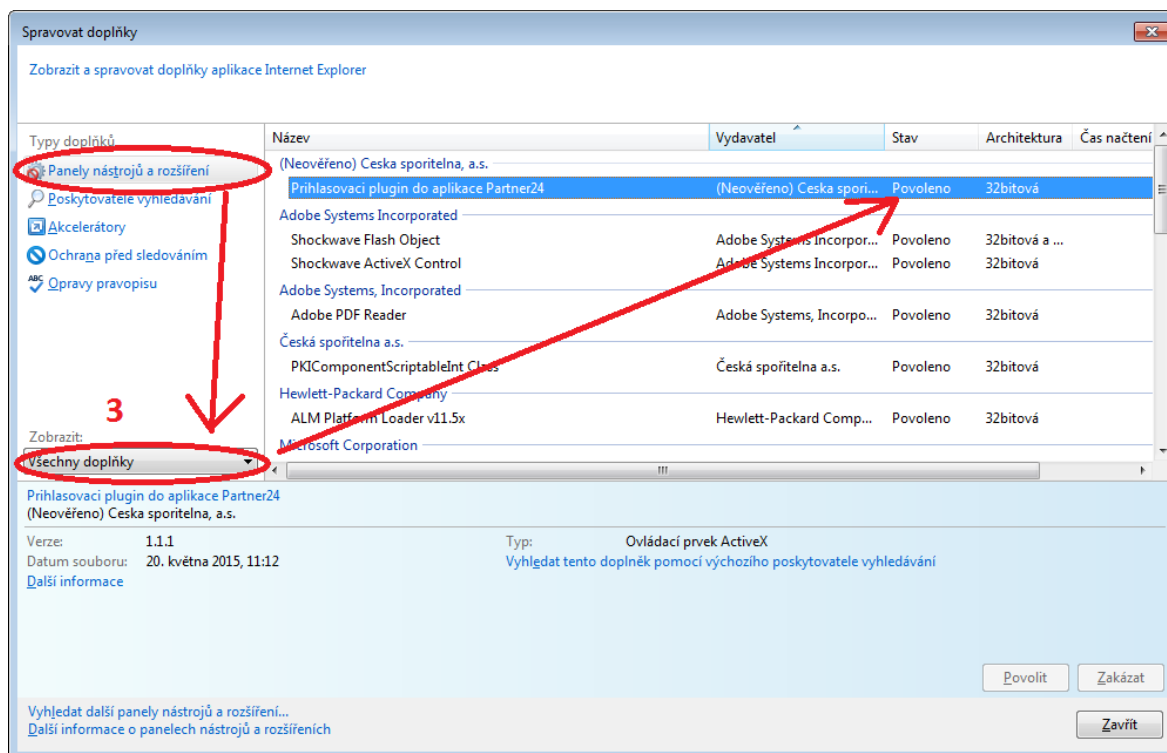
Návod pro Internet Explorer 11:

V okně, kde máte otevřenou aplikaci Partner24 klikněte na nabídku **Nástroje**. (Pokud nemáte zobrazený řádek nabídek, zobrazí se po stisknutí klávesy Alt)

Nejprve zkontrolujte, zda nemáte zapnuté Filtrování ActiveX (bod 1), Pokud by bylo zapnuté, vedle textu by byl znak ✓. Kliknutím na tento znak filtrování vypnete.



Dále klikněte na Spravovat doplňky. (bod 2)
Zobrazí se okno pro správu doplňků:



Zde změňte Zobrazení na Všechny doplňky (bod 3). Mezi doplňky najděte Přihlašovací plugin do aplikace Partner24 a zkontrolujte jeho stav. Pokud je stav jiný než Povoleno, klikněte na doplněk a následně na tlačítko povolit.

Některé antivirové či bezpečnostní programy také mohou bránit ve spuštění doplňku. Ujistěte se, že nemáte v těchto programech nastavenou příliš vysokou úroveň zabezpečení.

9.2. Chyba: přihlášení nebylo úspěšné, váš certifikát je neplatný

Přihlášení nebylo úspěšné, Váš certifikát je neplatný.

SOFTWAREVÝM CERTIFIKÁTEM

HARDWAROVÝM CERTIFIKÁTEM

Vložte prosím Vaši čipovou kartu do čtečky

PIN

Přihlásit

Snažíte se přihlásit klíčenkou, která neobsahuje žádný nebo obsahuje nesprávný certifikát, nebo je již certifikát po datu platnosti. Je nutné požádat o vygenerování nového jednorázového hesla a pomocí něho vygenerovat nový certifikát.

10. Nenašli jste na svůj problém odpověď

Co nejpřesněji popište problém. Ofoťte obrazovku, na které se vyskytl problém a odešlete e-mailem na adresu helpdesk@s-ITSolutions.cz popř. kontaktujte Helpdesk ČS a.s. telefonicky na telefonním čísle **956 77 22 77 (volba 9)**