

Troubleshooting für die Anwendung elektronisches Ursprungszeugnis (eUZ)



Inhaltsverzeichnis

1. Technische Voraussetzungen.....	3
1.1 Hardware.....	3
1.2 Software.....	4
1.3 Informationen zu Einschränkungen:.....	5
1.4 Nexus Personal 4.28: Installation.....	6
2. Löschen des Java Caches (lokale Programmressourcen)	7
3. Löschen des „DigSig-Ordners“ (lokale Programmressourcen).....	11
4. Anpassen der Firewall- und Proxyeinstellungen.....	12
4.1 Java Sicherheitseinstellungen anpassen.....	13
4.2 Firewall- und Proxyserver anpassen	17
5. Signaturkarte wird nicht erkannt.....	18
6. Fehlerhafter Anhang / PDF kann nicht konvertiert bzw. geöffnet werden	20
7. Desktopverknüpfung für das eUZ erstellen	21
8. Informationen zur Fehleranalyse für den eUZ-Support bereitstellen.....	26
7.1 UZ-Check durchführen.....	26
7.2 Signatur.log bereitstellen.....	28
7.3 Java Protokollierung aktivieren.....	29
9. Ansprechpartner	33

1. Technische Voraussetzungen

Die folgenden Tabellen zeigen die technischen (Mindest-)Voraussetzungen, die für den Betrieb der Anwendung elektronisches Ursprungszeugnis (eUZ) erforderlich sind.

1.1 Hardware

PC	Prozessor	2-Kern-Prozessor
	Arbeitsspeicher	2 GB (empfohlen 4 GB)
	USB-Port	ausschließlich USB-Port für den Anschluss des Kartenlesers
Internetzugang		wird benötigt
	Netzwerkverbindung	bei direktem Internetzugang
Drucker	Empfehlung	Einschränkungen bei der Verwendung von Druckern bestehen nicht. Empfohlen ist der Einsatz duplexfähiger Drucker, da Ursprungszeugnisse, abhängig vom Antrag, auch beidseitig bedruckt werden können.
Sonstiges	Kartenlesegerät	Chipkartenleser mit qualifizierter Signatur: <ul style="list-style-type: none"> • cyberJack® RFID standard • cyberJack® RFID komfort • cyberJack® go plus • Cherry SmartTerminal ST-2000U
	Signaturkarte	Sie benötigen eine Chambercard, die Sie in Ihrer IHK bestellen können. Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Webseite der DE-CODA GmbH .
	Terminalserver	Wir übernehmen keine Garantie für den Einsatz der eUZ-Anwendung in einer Terminal Server-Umgebung. Wenn Sie einen Terminal Server einsetzen, fragen Sie bitte den entsprechenden Anbieter, ob seine Terminal Server eine Einbindung von D-TRUST-Signaturkarten erlauben und ob diese mit der Treibersoftware Nexus Personal kompatibel sind.

1.2 Software

Betriebssystem	Microsoft Windows	ab MS Windows 7 Das Windows-Betriebssystem ist für die eUZ-Anwendung erforderlich. Wir übernehmen keinen Support für Emulatoren und Virtualisierungen.	
Zugangsoftware	Nexus Personal	ab Version 4.28	kostenfreier Download über die eUZ-Anwendung der IHK-GfI
Treiber	Cherry SmartTerminal ST-2000U	Die aktuellste Version für das genutzte Betriebssystem.	Cherry Treiber
	Reiner SCT cyberJack® Chipkartenleser	Die aktuellste Version für das genutzte Betriebssystem. Hinweis: Folgende Leser wurden abgekündigt und werden treiberseitig sowie supporttechnisch nicht mehr unterstützt: cyber Jack ® basic , cyber Jack ® pinpad , cyber Jack ® e-com 2.0, sowie alle Leser mit KB- und LPT-Anschluss. Der cyber Jack ® e-com 3.0 USB wird weiterhin unterstützt.	Reiner SCT Treiber
Sonstiges	Java Laufzeitumgebung 32-Bit	ab Version 1.6 / 32-Bit (automatische Installation)	Downloadseite (Externer Link)
	Adobe Reader	Version 4.05 oder höher	Downloadseite (Externer Link)
	Ghostscript	32bit, GPL Release	Downloadseite (Externer Link)
	UZ-Check	prüft, ob der Arbeitsplatz für UZ vorbereitet ist	UZ-Check

1.3 Informationen zu Einschränkungen:

Terminal Server:

Wir übernehmen keine Garantie für den Einsatz der eUZ-Anwendung in einer Terminal Server-Umgebung. Wenn Sie einen Terminal Server einsetzen, fragen Sie bitte den entsprechenden Anbieter, ob seine Terminal Server eine Einbindung von D-TRUST-Signaturkarten erlauben und ob diese mit der Software Nexus Personal kompatibel sind.

Sonstige Betriebssysteme:

Für die eUZ-Anwendung ist eine Partition mit Windows erforderlich. Wir übernehmen keinen Support für Emulatoren und Virtualisierungen.

Thin Clients:

Beim Einsatz von Thin Clients muss eine Embedded Windows 7 Version oder eine höhere Version eingesetzt werden.

Signatur-Testausstattung:

Unsere kostenlose Signatur-Testausstattung bieten wir für alle Interessenten an, die nicht sicher sind, ob sie die erforderlichen technischen Systemvoraussetzungen erfüllen – zum Beispiel, weil sie mit Terminal Servern oder mit Windows-Emulationen arbeiten. Die Testausstattung besteht aus einer Test-Signaturkarte, einem Kartenleser sowie der Software D-TRUST-Personal Suite. Die leihweise Überlassung der Signaturausstattung über zehn Tage ist für Sie kostenlos. Allerdings können wir die Test-Ausstattung nur nach Verfügbarkeit versenden. Wenn Sie eine Testausstattung ausleihen möchten, senden Sie uns gern eine EMail: info@de-coda.de.

1.4 Nexus Personal 4.28: Installation

Bitte stecken Sie das Lesegerät aus Ihrem Rechner, entfernen Sie die Karte. Bitte deinstallieren Sie Nexus Personal und die Software des Kartenlesegeräts von Ihrem Rechner. Starten Sie dann bitte Ihren Rechner neu.

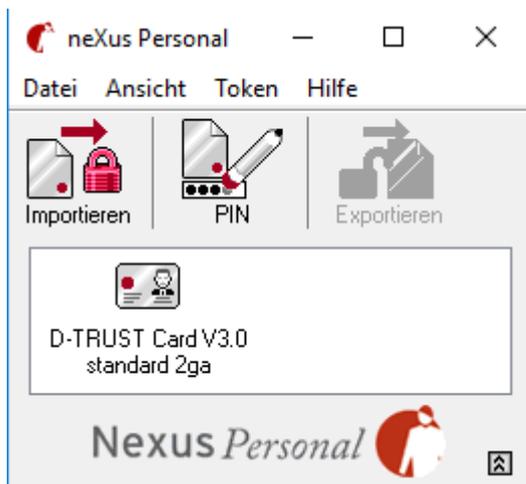
Installieren Sie dann bitte

die aktuellste Treiberversion ihres Kartenlesegeräts:

- Cherry-Software: http://www.cherry.de/files/software/CherrySmartCard-Setup_33_DE.zip
- Reiner SCT: <https://www.reiner-sct.com/db/reiner-sct.de/html/support1.html>
- Oder andere. Bitte wenden Sie sich in dem Fall an Ihren Hersteller des Lesegerätes.

Stecken Sie danach das Kartenlesegerät ein. Installieren Sie bitte die 4.28 Nexus Personal.

Führen Sie danach bitte die Karte in das Lesegerät ein. Überprüfen Sie, ob die Karte von Nexus Personal erkannt wird:



Starten Sie dann bitte das eUZ über die Seite euz.ihk.de

Sofern Sie eine „Unternehmenskarte“ besitzen und diese sich ebenfalls in einem Lesegerät befindet, kann es sein, dass das eUZ die falsche Karte ausliest. Das Entfernen der Unternehmenskarte für den Start des eUZs ist eine Mögliche Lösung.

Wenn ein Entfernen nicht möglich ist empfiehlt es sich die obigen Punkte durchzuführen (Treiber u. Nexus neuinstallieren), danach zusätzlich den [Java-Cache](#) und den [DigSig-Ordner zu löschen](#).

2. Löschen des Java Caches (lokale Programmressourcen)

In einigen Fällen kann es passieren, dass der Arbeitsrechner die neueste Version der Anwendung eUZ nicht erkennt. In diesen Fällen ist es erforderlich, die temporären Dateien zu löschen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Anwendung auf dem neuesten Stand ist.

Wir empfehlen Ihnen, diesen Schritt bei allen Problemfällen durchzuführen.

Rufen Sie hierzu bitte die Systemsteuerung auf, indem Sie durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „Start“ (1) das Startmenü öffnen und dort die Schaltfläche „Systemsteuerung“ (2) ebenfalls mittels Linksklick auswählen:

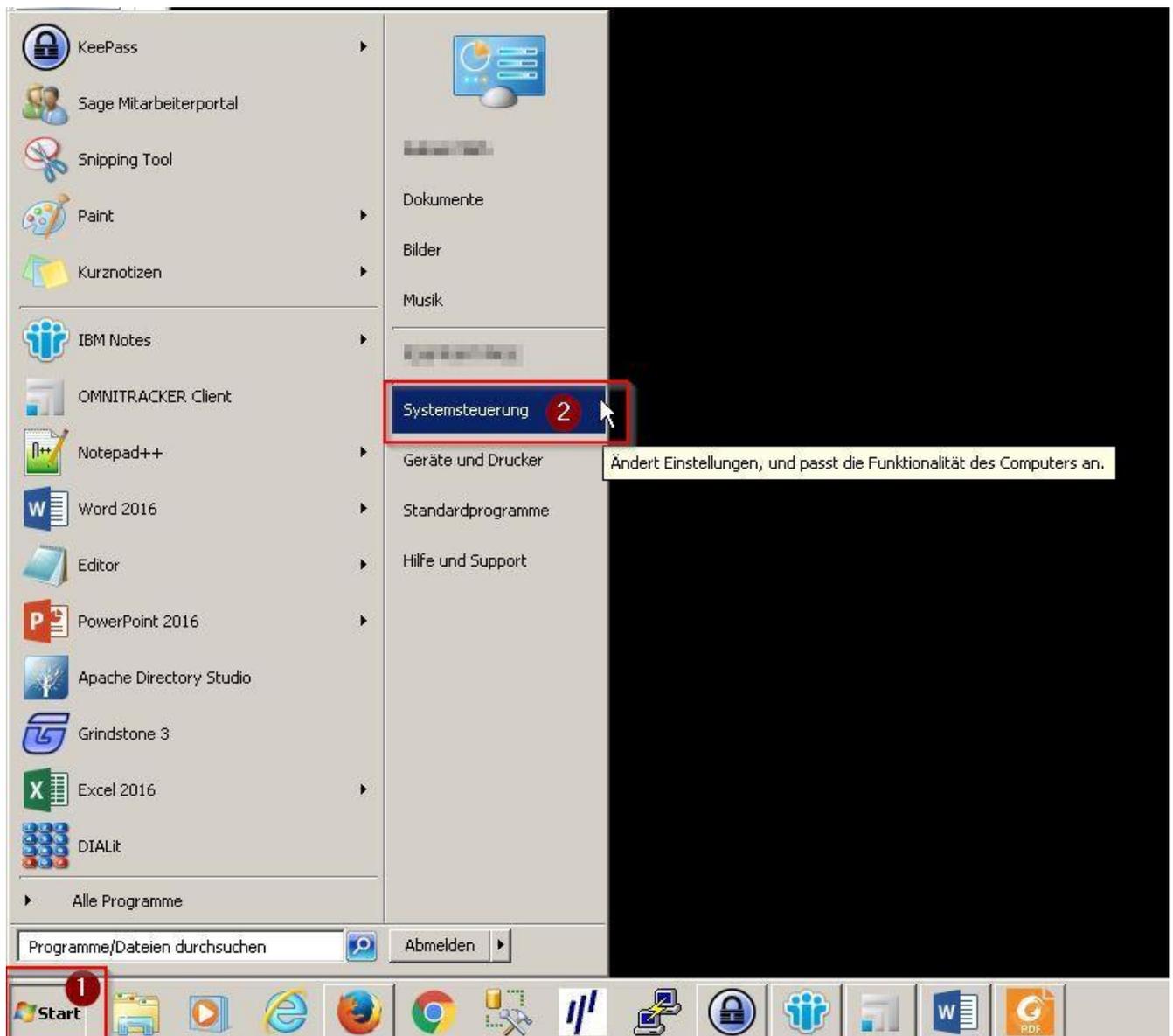


Abbildung 1: Startmenü

Wählen Sie in der Systemsteuerung bitte den Punkt „Java“ (1) durch einen Linksklick aus.

Beachten Sie bitte, dass dieser Punkt nur in den Ansichten „Große Symbole“ und „Kleine Symbole“ der Systemsteuerung sichtbar ist, nicht aber in der „Kategorieansicht“ (2).



Abbildung 2: Systemsteuerung

Nun öffnet sich das „Java Control Panel“.

Um die temporären Internetdateien zu löschen, klicken Sie bitte zunächst auf die Schaltfläche „Einstellungen...“ (1).

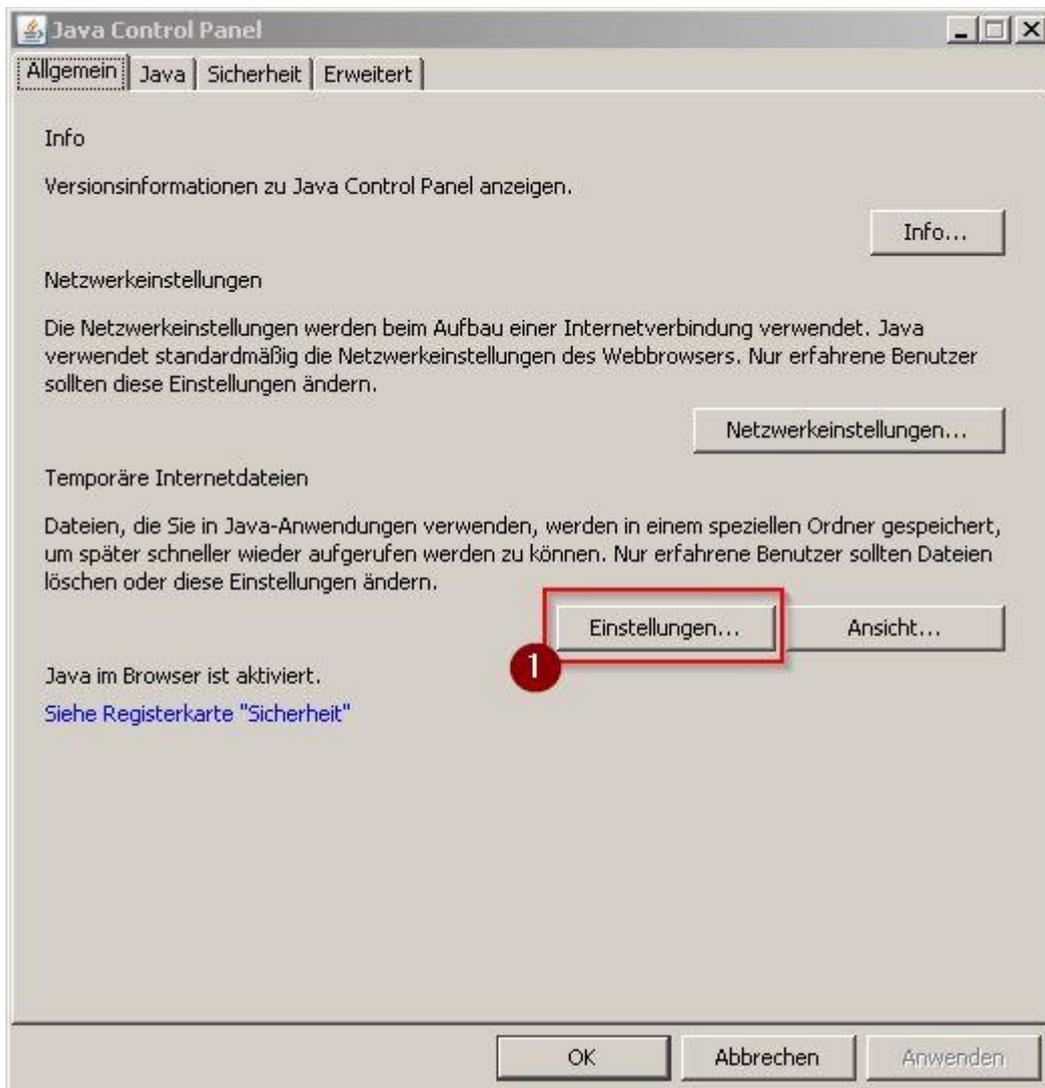


Abbildung 3: Java Control Panel

Die Checkbox für die Option „Temporäre Dateien auf Computer belassen“ (1) muss aktiv gesetzt bleiben. Klicken Sie bitte mit der linken Maustaste auf das Feld „Dateien löschen...“ (2).

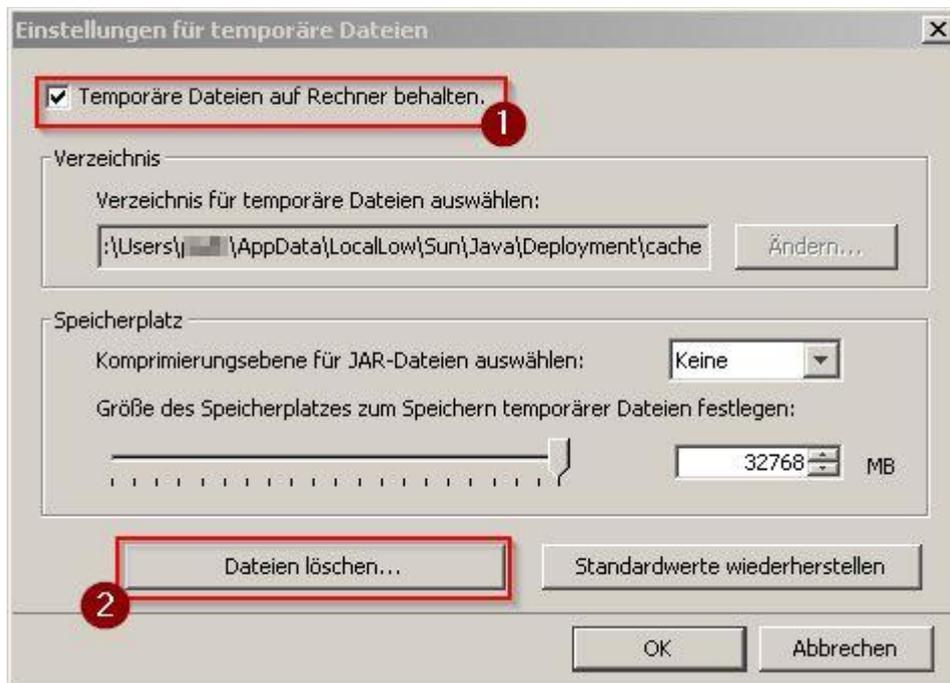


Abbildung 4: Einstellungen für temporäre Dateien

Die drei Checkboxen „Trace- und Logdateien“ (1), „Gecachte Anwendungen und Applets“ (2) und „Installierte Anwendungen und Applets“ (3) müssen aktiv gesetzt bleiben bzw. gesetzt werden. Bestätigen Sie die Löschung der temporären Java-Dateien nun bitte durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „OK“ (4).



Abbildung 5: Temporäre Internetdateien löschen

Bitte schließen Sie danach die noch geöffneten Fenster „Einstellungen für temporäre Dateien“ und „Java Control Panel“ durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „OK“.

3. Löschen des „DigSig-Ordners“ (lokale Programmressourcen)

Wichtig:

Bitte sichern Sie vor der Durchführung dieser Anleitung den Ordner „C:/Benutzer/'Windowsbenutzername'/" (wobei 'Windowsbenutzername' Ihr Anmeldename unter Windows ist) durch Kopieren oder Umbenennen.

Weitere lokale Programmressourcen werden im Ordner „DigSig“ in Ihrem Arbeitsverzeichnis gespeichert. Um diese im Problemfall zu löschen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Der Ordner befindet sich standardmäßig unter „C:/Benutzer/'Windowsbenutzername'/" (wobei 'Windowsbenutzername' Ihr Anmeldename unter Windows ist). Löschen Sie bitte den Ordner „DigSig“ (1) komplett.

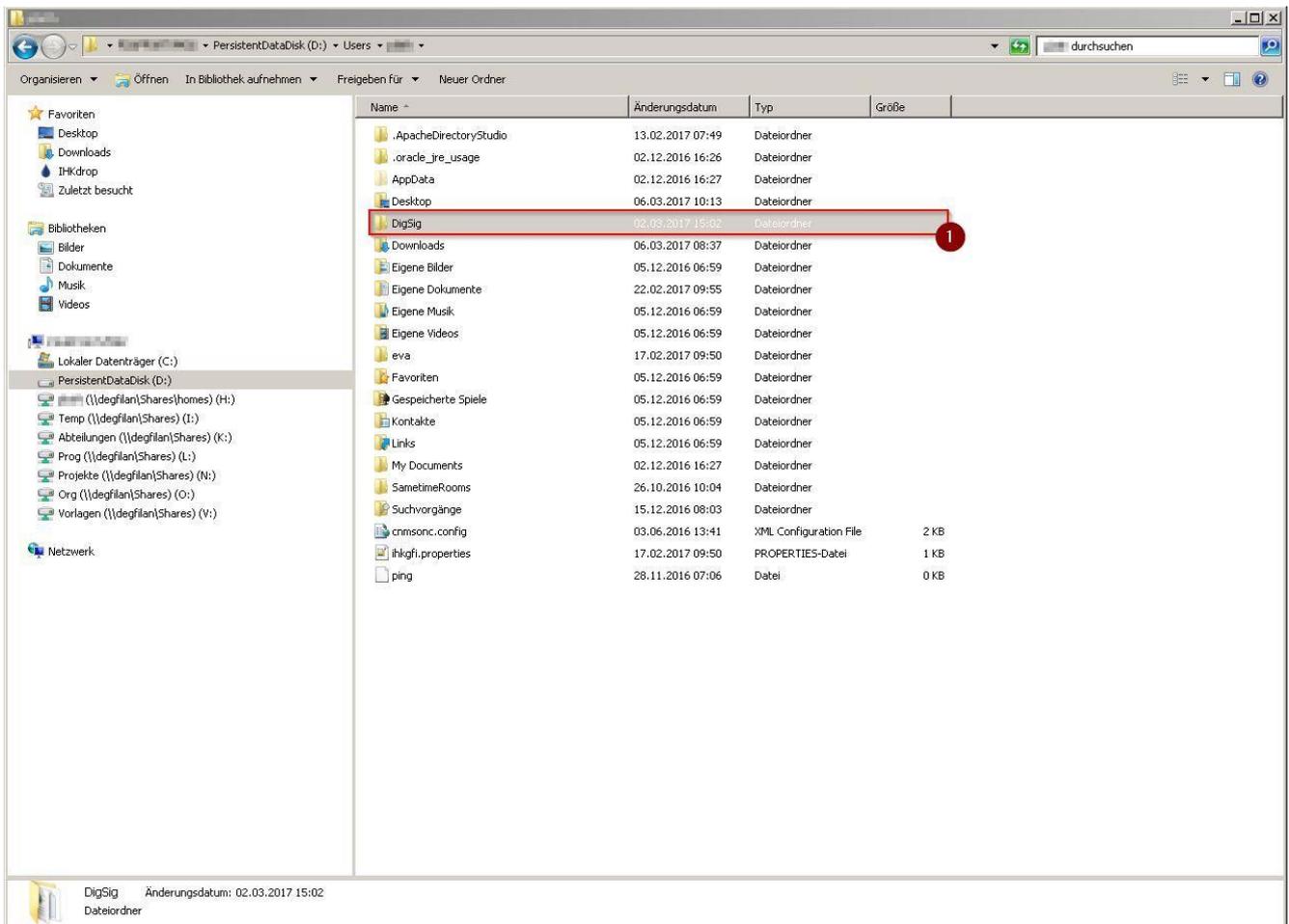


Abbildung 6: Windows-Benutzerordner

4. Anpassen der Firewall- und Proxyeinstellungen

Wenn der Start der Anwendung fehlschlägt, liegt dies häufig an unzureichenden Sicherheitsfreigaben auf den lokal verwendeten Firewalls oder Proxyservern. Da die Anwendung elektronisches Ursprungszeugnis über den Java-Webstarter die benötigten Programmdateien vom Server lädt, führen Fehlkonfigurationen bei diesen Systemen zu einem Programmabsturz.

Dies äußert sich darin, dass beim Laden der Anwendung nach dem Java-Splashscreen ein Fehler auftritt.



Abbildung 6: Anwendungsfehler

4.1 Java Sicherheitseinstellungen anpassen

Um diesen Fehler zu beheben überprüfen Sie zunächst die Sicherheitseinstellungen von Java.

Rufen Sie hierzu bitte die Systemsteuerung auf, indem Sie durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „Start“ (1) das Startmenü öffnen und dort die Schaltfläche „Systemsteuerung“ (2) ebenfalls mittels Linksklick auswählen:

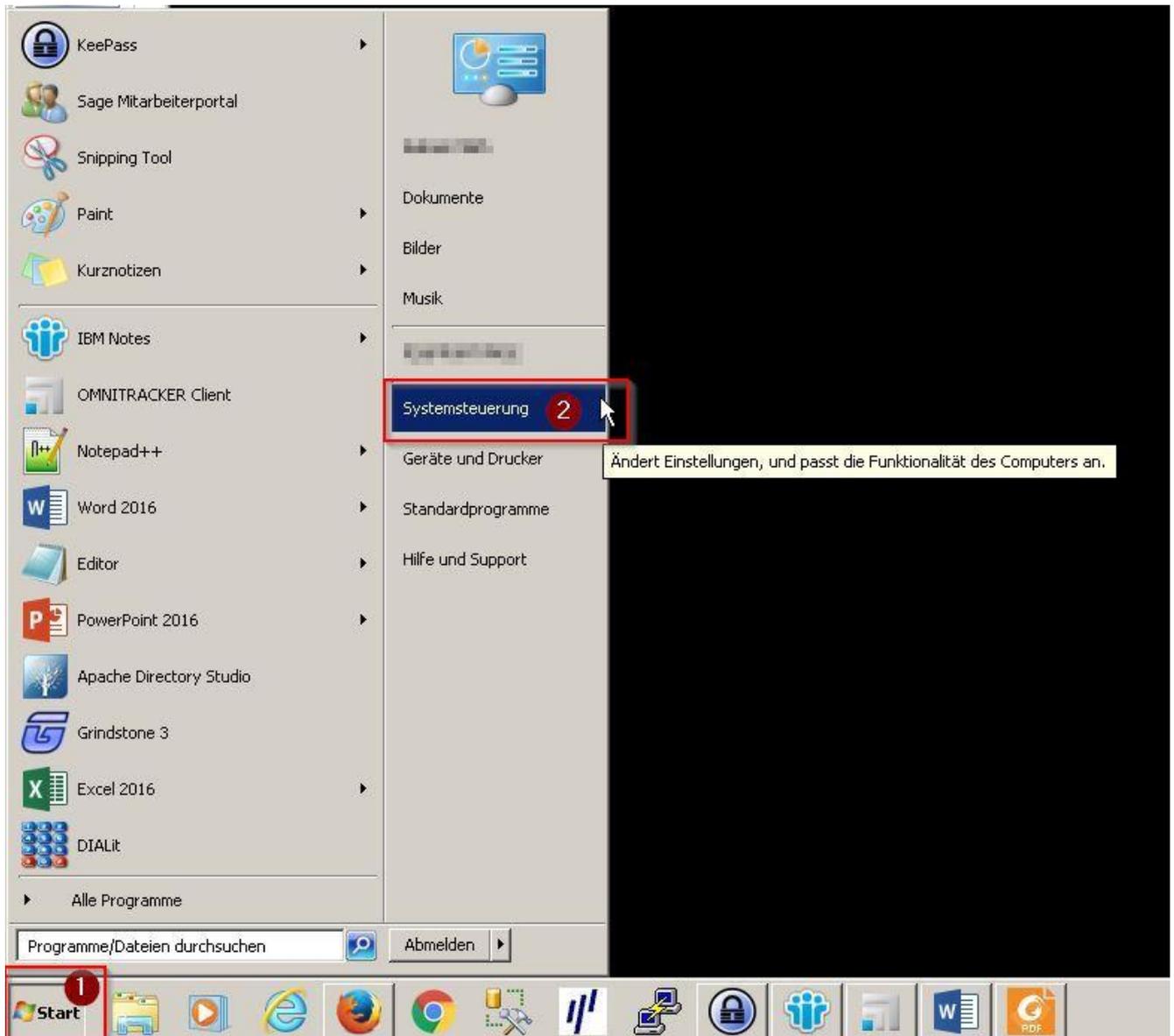


Abbildung 7: Startmenü

Wählen Sie in der Systemsteuerung bitte den Punkt „Java“ (1) durch einen Linksklick aus.

Beachten Sie bitte, dass dieser Punkt nur in den Ansichten „Große Symbole“ und „Kleine Symbole“ der Systemsteuerung sichtbar ist, nicht aber in der „Kategorieansicht“ (2).



Abbildung 8: Systemsteuerung

Nun öffnet sich das „Java Control Panel“.

Wählen Sie im Java Control Panel den Reiter „Sicherheit“ (1) mittels Linksklick aus. Klicken Sie dann auf den Button „Siteliste bearbeiten...“ (2) um die „Ausnahmeliste“ anzupassen.

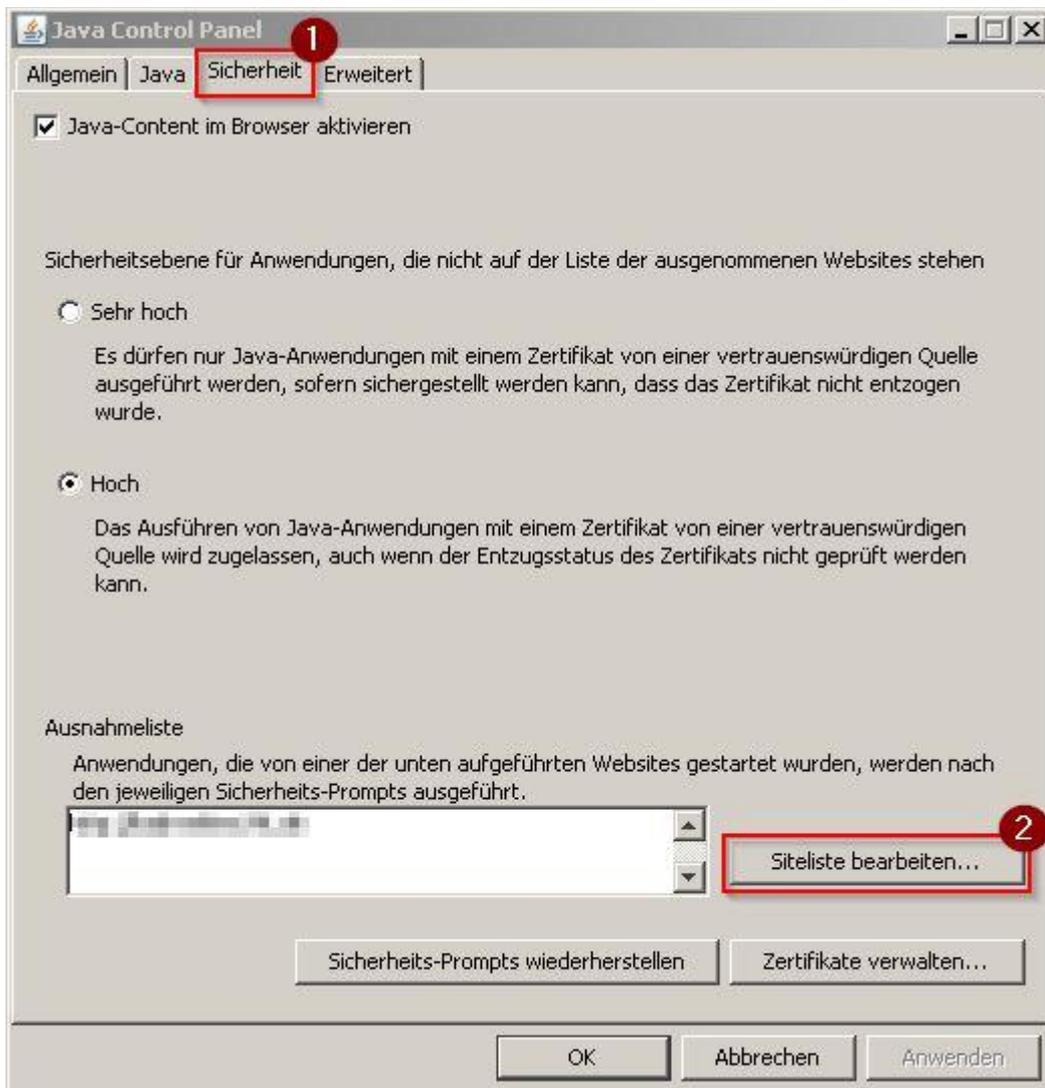


Abbildung 9: Java Control Panel

Tragen Sie dann in die „Ausnahmeliste“ die folgenden URLs ein:

http://signatur.ihk.de und **http://signatur.ihk.de/***

Dazu klicken Sie auf den Button „Hinzufügen“ (1), geben dann die URL in das Textfeld ein (2) und bestätigen die Eingabe durch einen weiteren Linksklick auf „Hinzufügen“ (1). Die Sicherheitswarnung können Sie mittels „Fortfahren“ quittieren. Abschließend schließen Sie das Fenster mit Klick auf „OK“ (3).

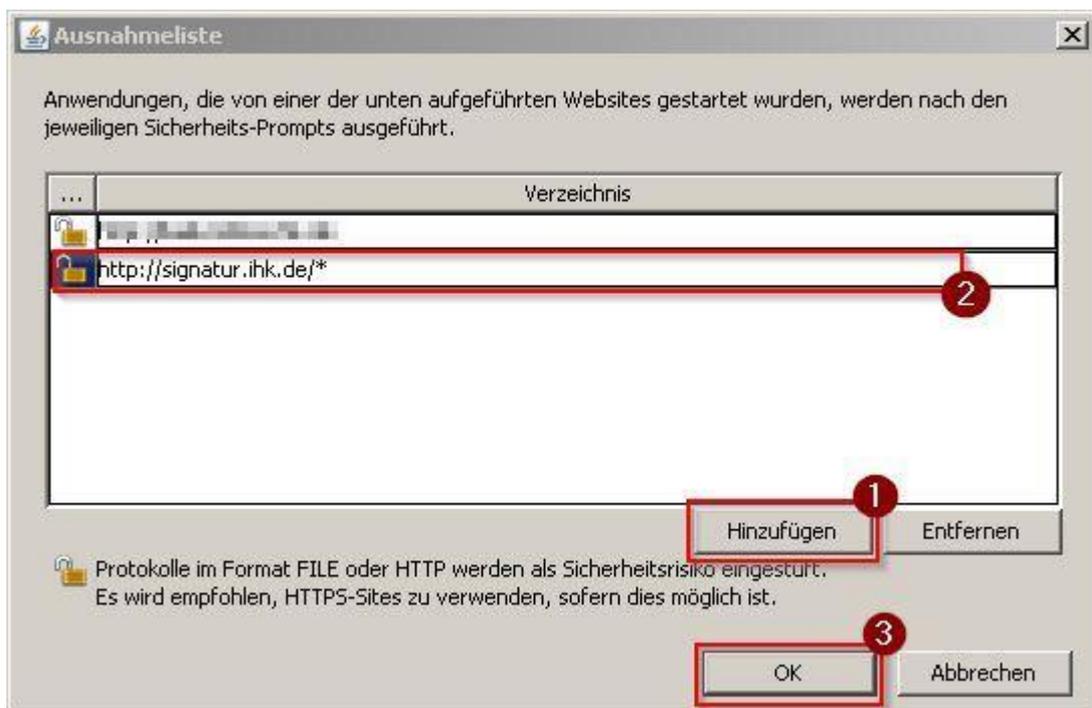


Abbildung 10: Ausnahmeliste



Abbildung 11: Sicherheitswarnung

Bitte schließen Sie danach noch das geöffneten Fenster „Java Control Panel“ durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „OK“.

4.2 Firewall- und Proxyserver anpassen

Einstellungen an der Firewall oder dem Proxyserver können in der Regel nicht direkt vom Anwender vorgenommen werden. Für Anpassungen an diesen Systemen wenden Sie sich bitte an Ihre IT-Abteilung oder Ihrem IT-Dienstleister.

Firewall:

Um die Firewall als Fehlerursache auszuschließen, nehmen Sie bitte folgende Einstellungen vor.:

In der Firewall muss die Domain „signatur.ihk.de“ inkl. aller Unterseiten für Port 80 (http) freigegeben werden. Außerdem dürfen Java-Dateien nicht durch die Firewall geblockt werden.

Proxyserver:

Wenn Sie einen Proxyserver einsetzen, nehmen Sie bitte noch die folgenden Einstellungen an diesem vor:

Bei vielen Proxy-Servern werden ab einer bestimmten Datenmenge die Pakete gestückelt. Dadurch entstehen Fehler bei der Verschlüsselung und der Download der Java-Datei schlägt fehl. Deshalb müssen Sie entweder die Datenmenge pro Paket erhöhen oder die Seite „signatur.ihk.de“ soweit freigeben, dass der Proxy diese ohne Kontrolle durchlässt.

Prüfen Sie bitte außerdem im Java Control Panel, ob der Proxyserver korrekt in den Netzwerkeinstellungen hinterlegt ist.

5. Signaturkarte wird nicht erkannt

Wird die IHK Signaturkarte nicht richtig erkannt, werden in der Anmeldemaske keine Signatur-Informationen (1) angezeigt, die Meldung „Bitte SmartCard einstecken!“ (2) erscheint und der Button „OK“ (3) wird inaktiv.



Abbildung 12: Anmeldemaske

Dieser Fehler kann verschiedene Ursachen haben. Bitte prüfen Sie zunächst ob der Signaturkartenleser korrekt per USB angeschlossen ist. Dies lässt sich beim Cherry SmartTerminal ST-2000U beispielsweise an der Leuchtenden Status LED erkennen. Prüfen Sie ferner, ob die Signaturkarte ordnungsgemäß ins Gerät gesteckt wurde. Schließen Sie alle Anwendungen die auf die Signaturkarte zugreifen (zum Beispiel der D-Trust Card Assistant). Aktualisieren Sie die Treibersoftware für Ihr Signaturkartenlesegerät.

In Ihrer Taskleiste finden Sie im Infobereich neben der Uhr das Symbol für Nexus Personal (roter Kreis mit weißer Silhouette). Gegebenenfalls müssen Sie die Ansicht mit einem Klick auf den kleinen Pfeil erst aufklappen. Öffnen Sie die Middleware mit Doppelklick auf das Symbol.



Abbildung 13: Infobereich Taskleiste

Hinweis:

Gibt es dieses Symbol nicht in Ihrem Infobereich, überprüfen Sie bitte Ihre Nexus Personal Installation!

Wird die Karte von Nexus Personal erkannt, erscheinen die Zertifikatsinformationen in dem sich nun öffnenden Fenster (1). Ist dies nicht der Fall, überprüfen Sie bitte die Aktualität Ihre Nexus Personal Version. Wählen Sie dazu den Menüpunkt „Hilfe“ und dort „Über Nexus Personal“ aus um die verwendete Version anzuzeigen.

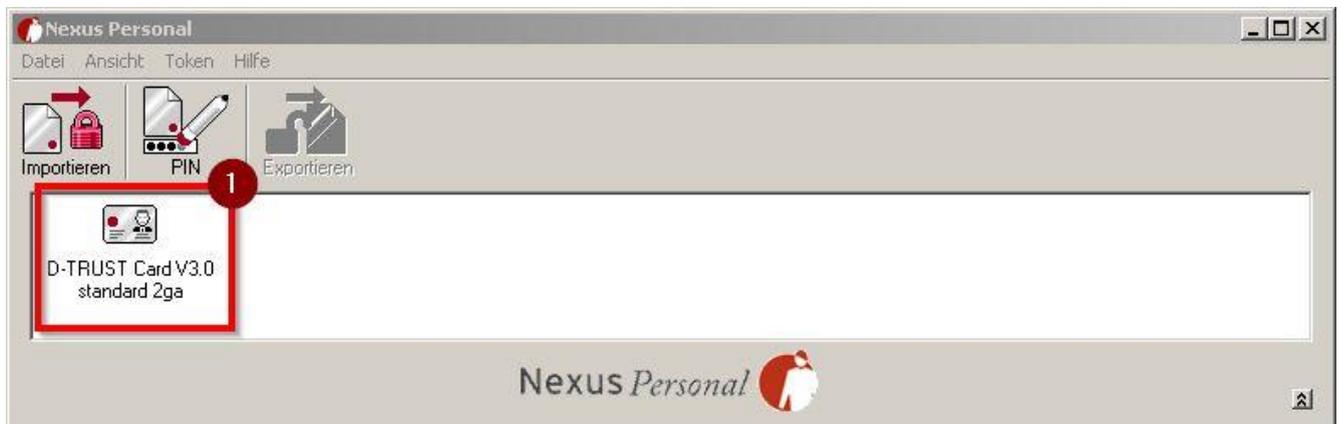


Abbildung 14: Nexus Personal

Sollten diese Schritte nicht zur Lösung führen, kontaktieren Sie bitte den Support.

6. Fehlerhafter Anhang / PDF kann nicht konvertiert bzw. geöffnet werden

Falls Sie einen Fehler erhalten wie zum Beispiel einen „Fehlerhaften Anhang“



oder eine Meldung „Anhang kann nicht konvertiert/geöffnet werden“ ist im Normalfall der integrierte Konverter nicht in der Lage, das Dokument zu verarbeiten. Für eine Lösung müssen Sie Ghostscript in **32bit** installieren.

Ghostscript finden Sie unter:

<https://ghostscript.com/download/>

Postscript and PDF interpreter/renderer

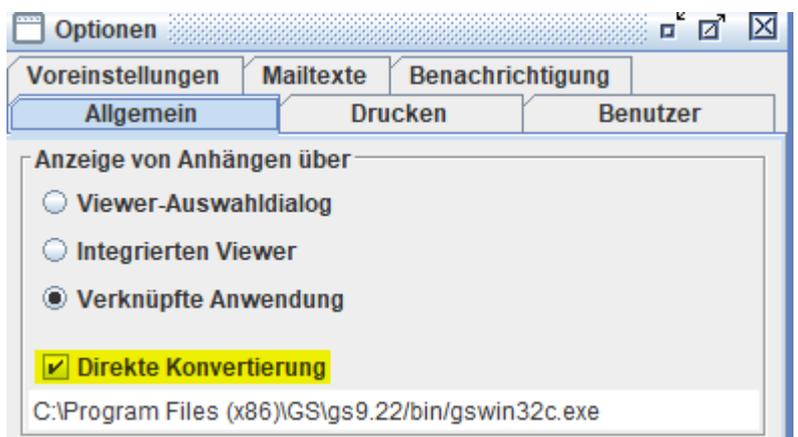
Ghostscript 9.23

Laden Sie die aktuellste Version des „Postscript und PDF interpreter/renderer“ auf Ihren Rechner.

In diesem Falle ist es die Version 9.23. Es kann durchaus sein dass Sie eine neuere/höhere Version zum Download bekommen. Diese dürfen Sie ebenfalls verwenden.

Beenden Sie das eUZ Programm. Installieren Sie dann bitte Ghostscript. Es kann sein, dass Sie nicht die benötigten Rechte haben, informieren Sie bitte vorher Ihren hausinternen IT-Service. Sobald die Installation abgeschlossen ist, starten Sie in das eUZ-Programm wie gewohnt über die Seite euz.ihk.de und „Elektronisches Ursprungszeugnis starten“.

Gehen Sie im eUZ Programm, oben links, auf „Extras“ dann auf „Optionen“, oder Drücken Sie gleichzeitig Alt und O. Im darauffolgenden Fenster (siehe rechts) aktivieren Sie „Direkte Konvertierung“. Sofern der Pfad unter „Direkte Konvertierung“ nicht automatisch zur *gswin32c.exe* eingetragen wird, tragen Sie diesen bitte ein. Der Pfad ist der Installationsort von GS den Sie zuvor ausgewählt haben.



Der Standard ist C:\Program Files (x86)\GS\gs9.23\bin\gswin32c.exe. Je nach Version kann sich dieser unterscheiden. Passen Sie dann ggf. den Abschnitt „gs9.23“ an. Bei Fragen und Problemen wenden Sie sich an Ihren hausinternen IT-Service.

Bestätigen Sie dann mit „OK“. Sie werden danach aufgefordert, Ihre Karten-Pin einzugeben, wie zum Start des eUZ-Programms. Nach der Eingabe und Bestätigung ist die Option gesetzt.

Bitte versuchen Sie danach Ihr Dokument erneut zu öffnen bzw. hochzuladen.

Falls das Installieren und Einbinden von Ghostscript nicht den Fehler behoben hat, überprüfen Sie bitte, ob das Dokument nicht beschädigt ist!

7. Desktopverknüpfung für das eUZ erstellen

Wichtig:

Da die Java-Versionsnummer Teil des Installationsverzeichnispfades ist, unterscheidet sich dieser je nach installierten Java-Version. Daher muss nach jedem Java-Versions-Update die Desktopverknüpfung erneut erstellt werden!

Wenn sowohl Java 32bit als auch Java 64bit parallel genutzt werden, dann kann über Desktopverknüpfung sichergestellt werden, dass die Anwendung eUZ mit der Java 32bit Version gestartet wird. Natürlich kann die Desktopverknüpfung auch ohne diesen speziellen Anwendungsfall genutzt werden.

Generell ist es allerdings ratsam, den Webstart-Button auf der Website euz.ihk.de zu nutzen, um Probleme durch automatische Java Updates zu verhindern.

Um eine Desktopverknüpfung für die Anwendung eUZ zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

Zunächst muss eine Desktopverknüpfung von der "javaws.exe" erstellt werden. Diese befindet sich im Installationsverzeichnis der jeweils aktuellen Java 32bit Version – das Standardinstallationsverzeichnis ist "C:\Program Files (x86)\Java\jre'*Javaversionsnummer*'\bin". Beachten Sie, dass die '*Javaversionsnummer*' der genutzten Java Version Teil des Verzeichnispfades ist und daher entsprechend dieser von den gewählten Beispielen (Java Version 1.8.0_121) abweichen kann.

Navigieren Sie also in das Installationsverzeichnis im Datei-Explorer (1). Öffnen Sie dann das Kontextmenü zur Datei "javaws.exe" mit einem Rechtsklick auf diese (2). Dort wählen Sie per mouseover „Senden an“ (3) und folgende „Desktop (Verknüpfung erstellen)“ (4).

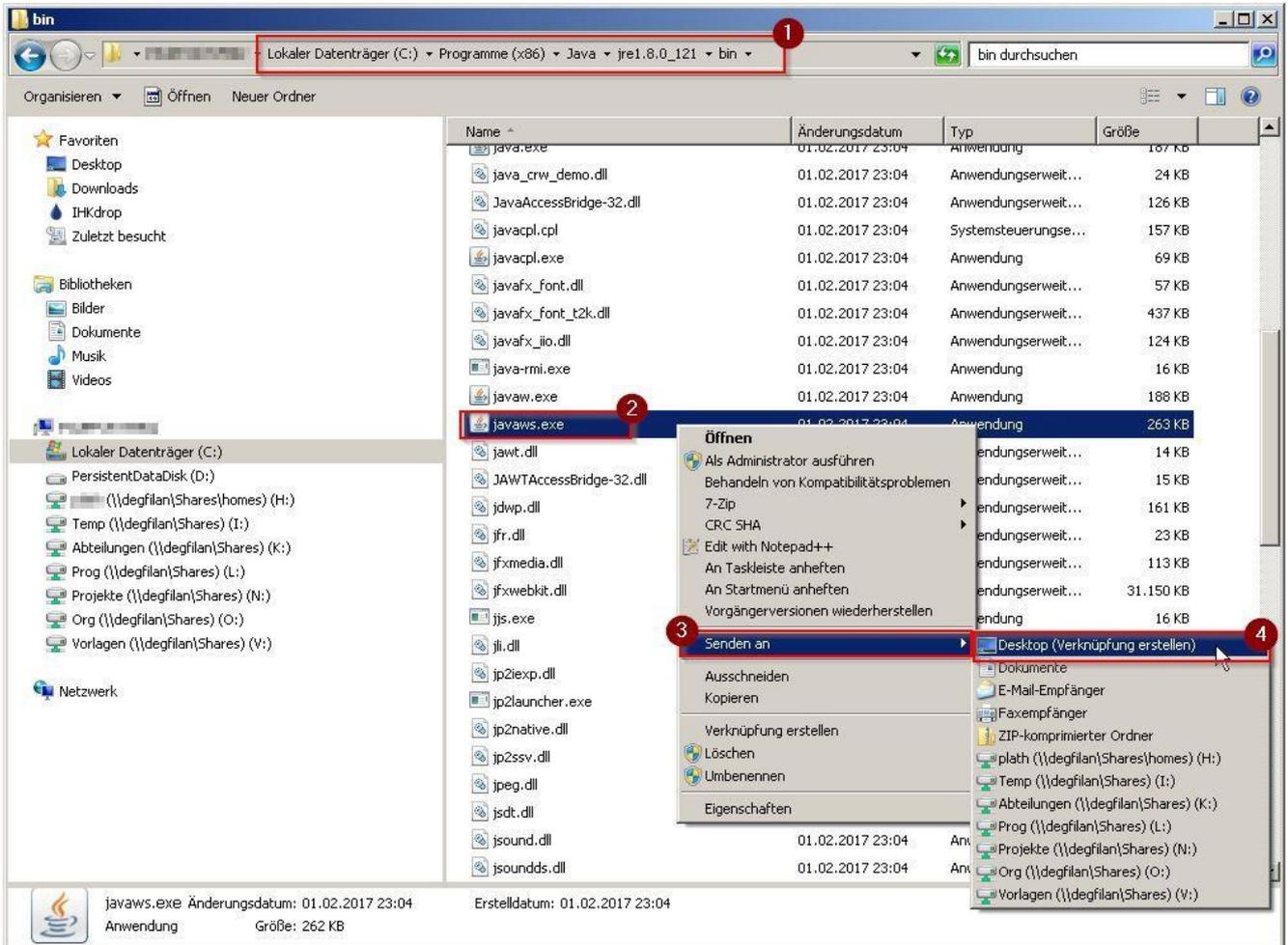


Abbildung 15: Java Installationsverzeichnis

Die nun neu erstellte Desktopverknüpfung befindet sich nun auf Ihrem Desktop.



Abbildung 16: javaws.exe-Desktopverknüpfung

Nun muss der Ziellink des Webstart-Buttons kopiert werden. Dazu rufen Sie die Seite euz.ihk.de in einem Browser Ihrer Wahl auf (1) und scrollen zum Button „Webstart: Elektronisches Ursprungszeugnis“ (2). Wählen Sie diesen mit Rechtsklick aus und im folgenden Kontextmenü die Option „Verknüpfung kopieren“ (3).

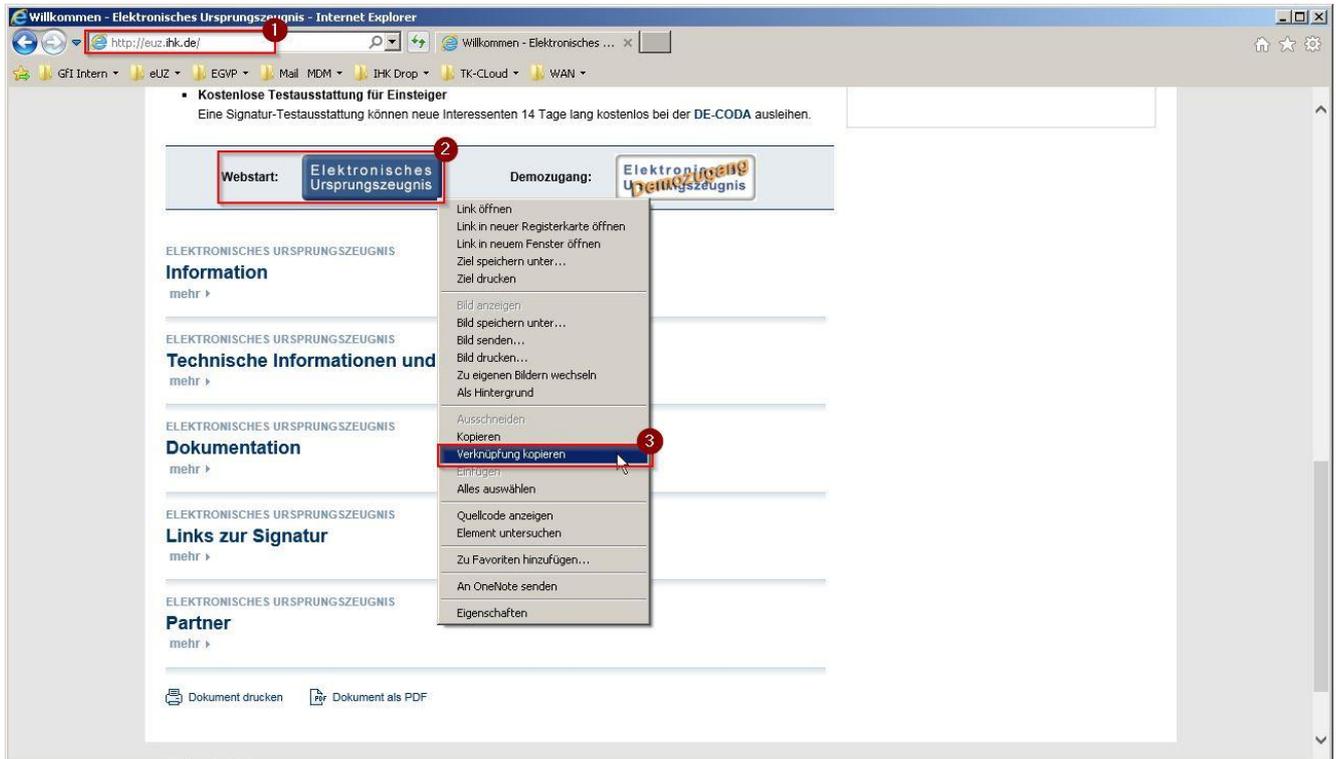


Abbildung 17: javaws.exe-Desktopverknüpfung

Beachten Sie, dass diese Option abhängig vom verwendeten Browser unterschiedliche Bezeichnungen aufweist. Im gewählten Beispiel wird der Microsoft Internet Explorer 11 verwendet. Im Mozilla Firefox heißt die zu wählende Option „Link-Adresse kopieren“. In Google Chrome wiederum wird diese Option als „Adresse des Links kopieren“ bezeichnet.

Bearbeiten Sie abschließend die neu erstellte Desktopverknüpfung. Dazu wählen Sie diese mit Rechtsklick auf dem Desktop aus und öffnen das Kontextmenü und wählen Sie die Option „Eigenschaften“ aus.



Abbildung 18: javaws.exe-Desktopverknüpfung bearbeiten

Wechsel Sie in den Reiter „Verknüpfung“ (1). In diesem finden Sie das Feld „Ziel“ indem bereits der Zielpfad zur javaws.exe hinterlegt ist (2). Bitte ergänzen Sie diesen wie folgt durch das Einfügen eines Leerzeichens gefolgt von der zuvor kopierten Linkadresse mittels Rechtsklick *nach* den hochgestellten Anführungsstrichen und dann auf „Einfügen“ (3) :

(...)\bin\javaws.exe" *Link aus der Zwischenablage*

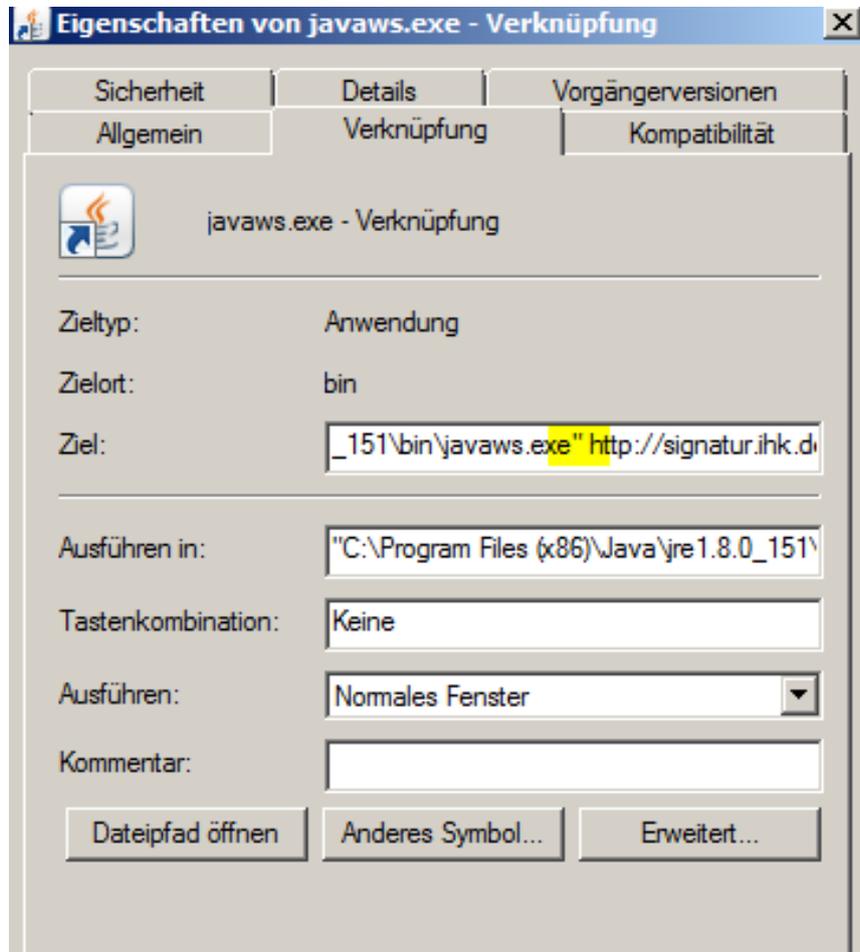


Abbildung 19: Eigenschaften - Verknüpfung

Abschließend wird das Fenster mit „OK“ (4) geschlossen.

8. Informationen zur Fehleranalyse für den eUZ-Support bereitstellen

Sollte die Anwendung trotz der Anwendung der beschriebenen Fehlerlösungsstrategien nicht starten sammeln Sie bitte wie folgend beschrieben Information zur Fehleranalyse durch den eUZ-Support.

7.1 UZ-Check durchführen

Zunächst muss das Java-Tool [UZ-Check](#) heruntergeladen werden. Führen Sie dann die Datei UZCheck.jar mittels Doppelklick aus. Es erscheint das Fenster mit den verschiedenen Test-Optionen. Diese können mittels der Checkboxes aktiviert oder deaktiviert werden (1). In der Regel sollten die voreingestellten Test durchgeführt werden. Durch einen Linksklick auf „Start“ (2) werden die Testfälle abgearbeitet.

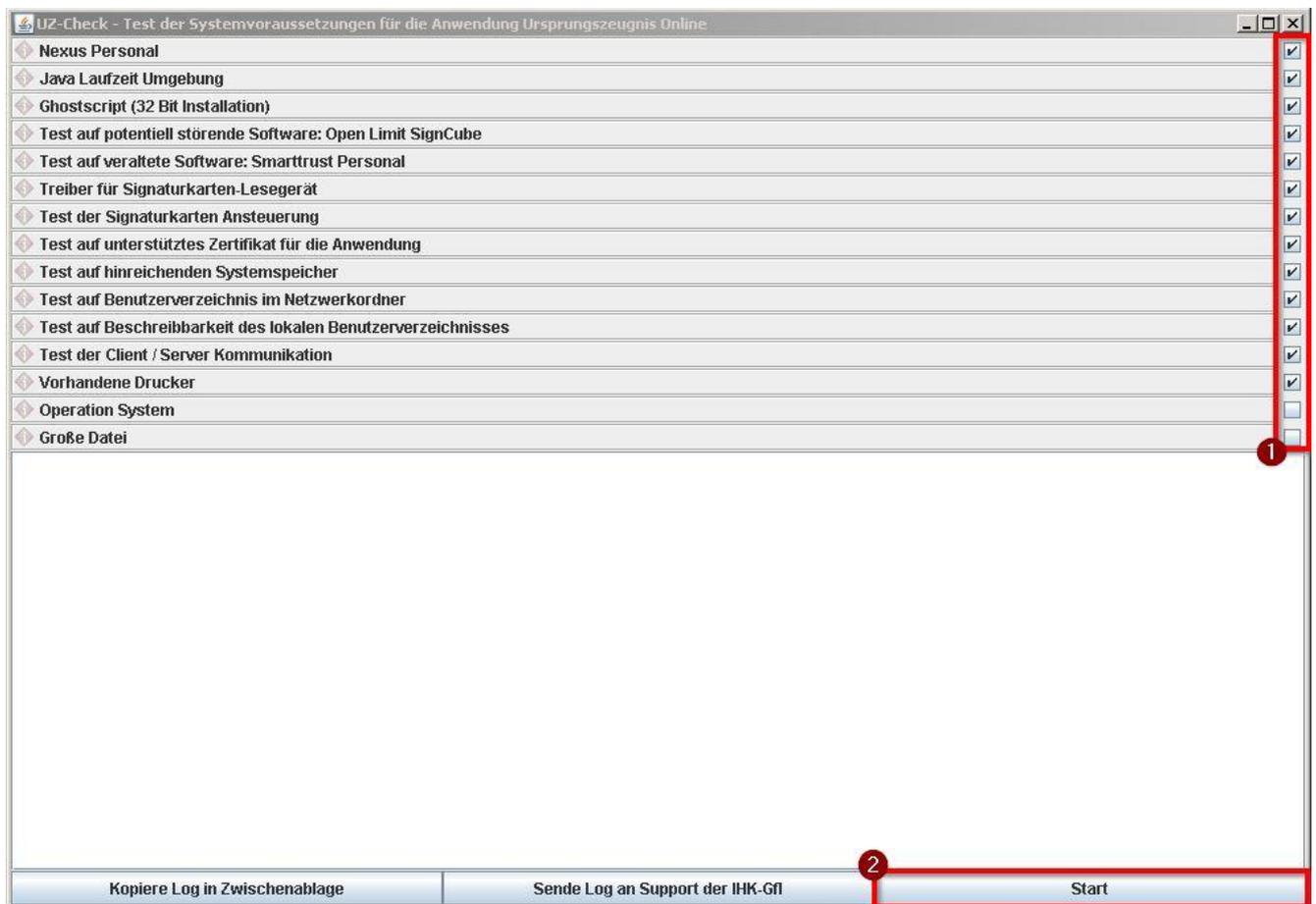


Abbildung 20: Start UZ-Check

Über den Button „Sende Log an Support der IHK-GfI“ (1) wird eine Mailvorlage mit den benötigten Informationen und Dateien im standard Mailprogramm geöffnet. Sollte dies fehlschlagen, weil kein Standard-Mailprogramm definiert ist oder es zu einem anderen Fehler kommt, kann der Inhalt des Ergebnisfeldes (2) mittels des Buttons „Kopiere Log in Zwischenablage“ (3) manuell in eine Text-Datei oder in eine neue Mail eingefügt werden. Dazu muss der Inhalt der Zwischenablage nur mit der Tastenkombination „STRG + V“ am Zielort eingefügt werden.

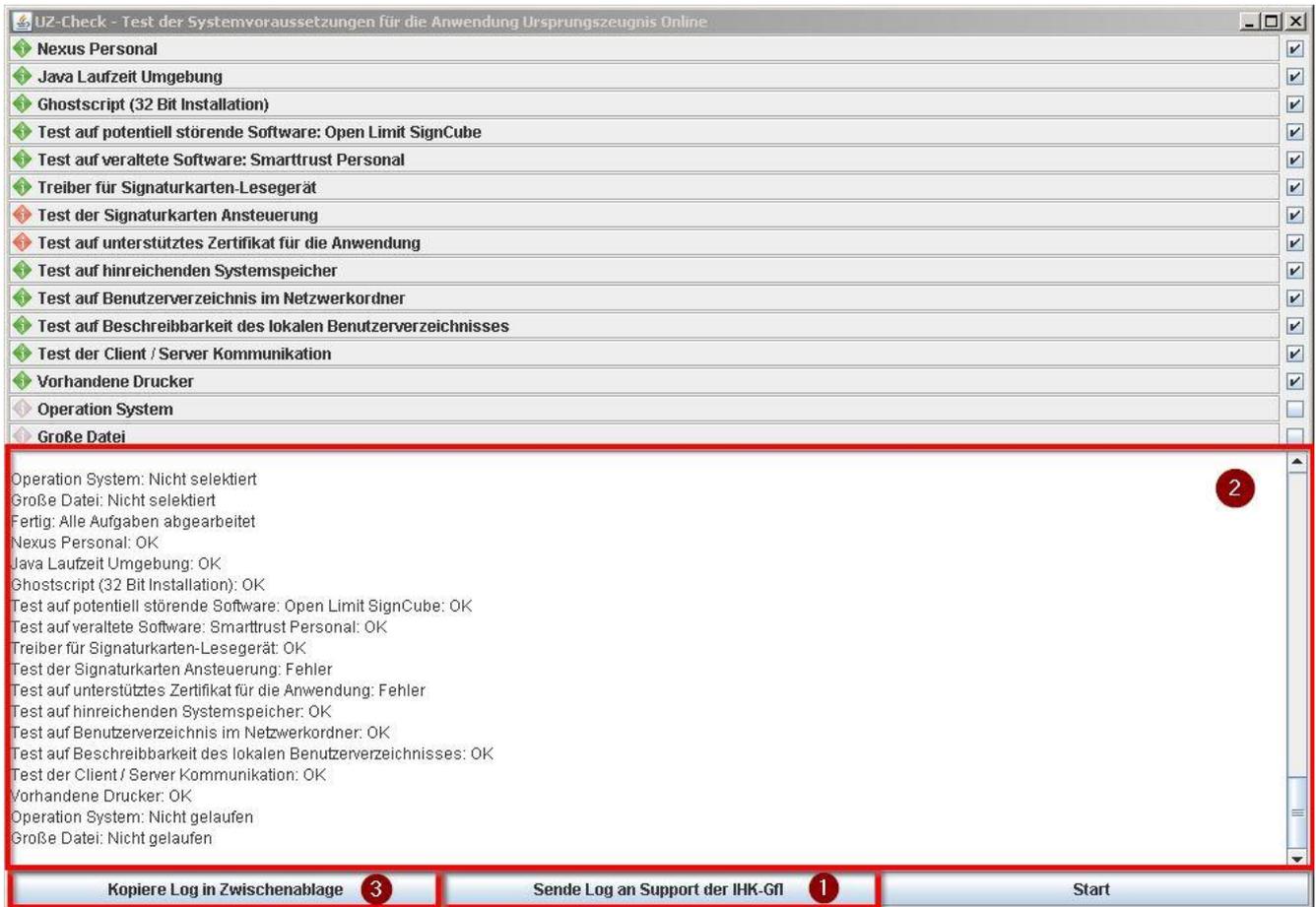


Abbildung 21: Versand UZ-Check

7.2 Signatur.log bereitstellen

Die Log-Datei `signatur.log` wird im Ordner „DigSig“ in Ihrem Arbeitsverzeichnis gespeichert. Um diese im Problemfall zu versenden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Der Ordner befindet sich standardmäßig in Ihrem Benutzerordner unter „%userprofile%“.

Kopieren Sie den oben stehenden Pfad einfach ohne Anführungszeichen in die Adressleiste des Datei-Explorers. Öffnen Sie bitte den Ordner „DigSig“ (1) mittels Doppelklick.

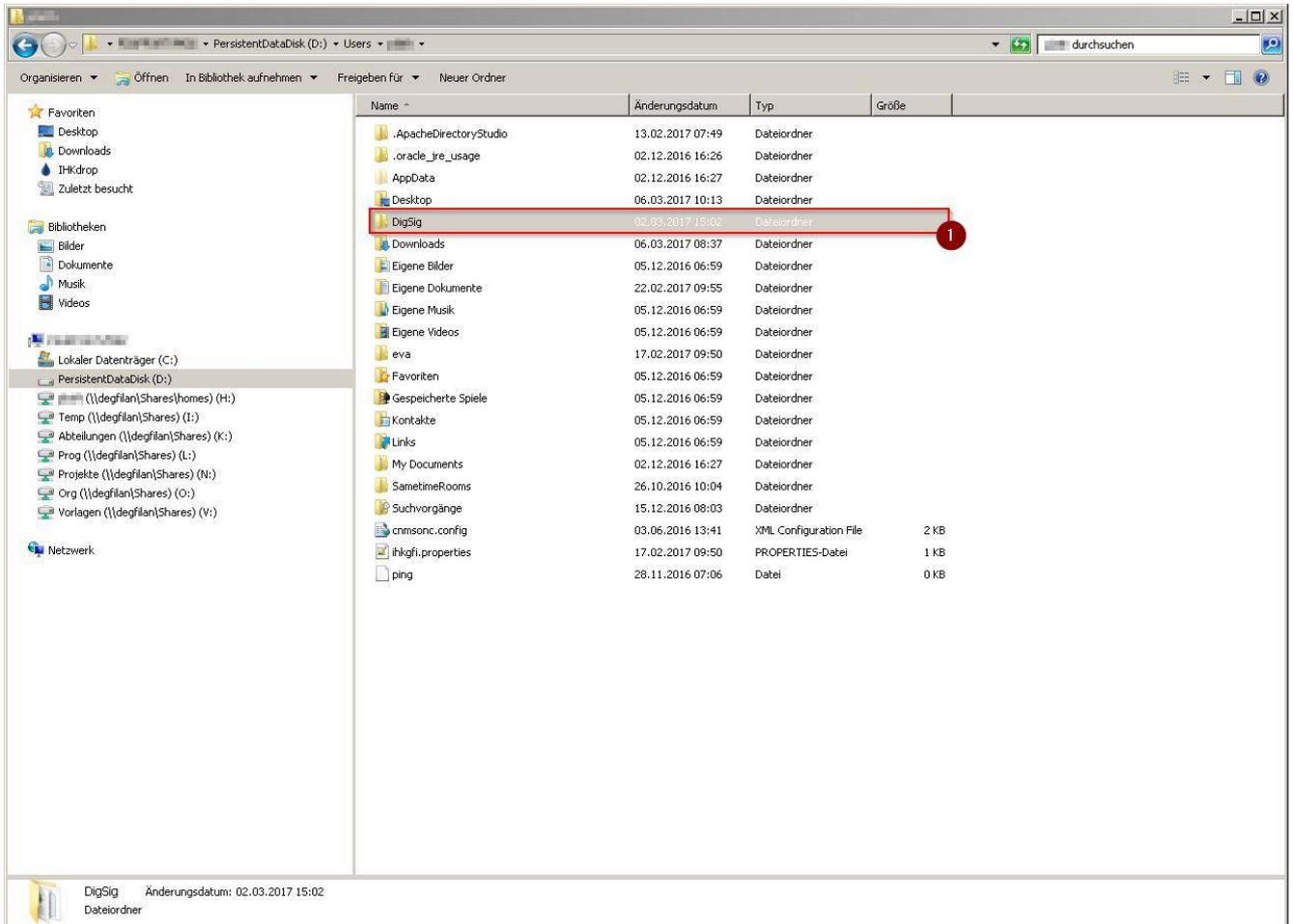


Abbildung 22: Windows-Benutzerordner

Kopieren Sie nun die Datei „`signatur.log`“ (wenn die Dazeiendungen von Ihrem Betriebssystem ausgeblendet werden, wird die Datei nur als „`signatur`“ angezeigt) in eine neue E-Mail und senden Sie diese an den Support.

7.3 Java Protokollierung aktivieren

Bei Problemen mit dem Anwendungsstart, die durch Java Fehler verursacht werden, benötigt der Support gegebenenfalls zusätzlich zu den zuvor genannten Dateien auch das Java-Log vom Anwendungsstart.

Um die Start-Protokollierung von Java zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

Rufen Sie hierzu bitte die Systemsteuerung auf, indem Sie durch einen Linksklick auf die Schaltfläche „Start“ (1) das Startmenü öffnen und dort die Schaltfläche „Systemsteuerung“ (2) ebenfalls mittels Linksklick auswählen:

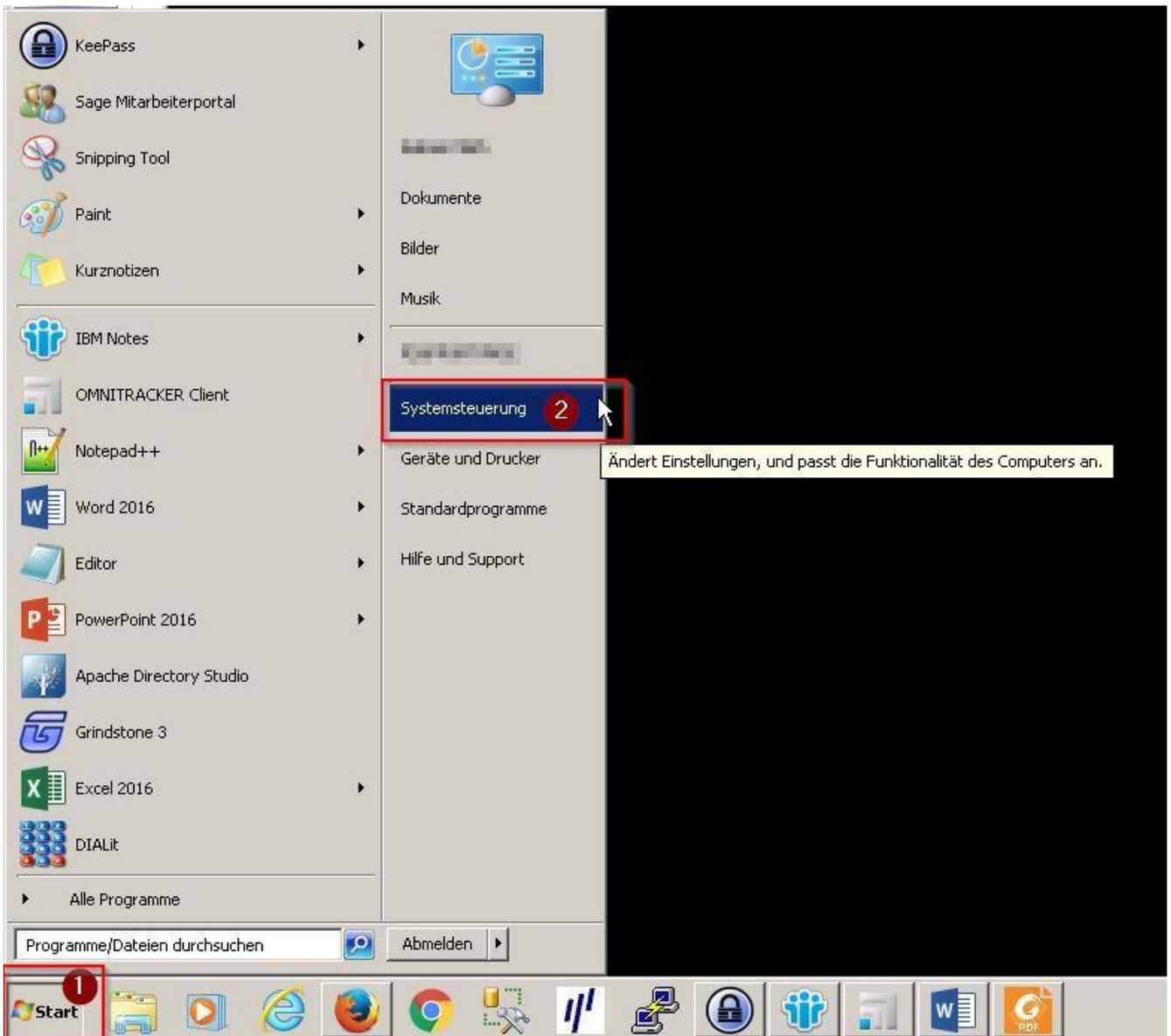


Abbildung 23: Startmenü

Wählen Sie in der Systemsteuerung bitte den Punkt „Java“ (1) durch einen Linksklick aus.

Beachten Sie bitte, dass dieser Punkt nur in den Ansichten „Große Symbole“ und „Kleine Symbole“ der Systemsteuerung sichtbar ist, nicht aber in der „Kategorieansicht“ (2).



Abbildung 24: Systemsteuerung

Nun öffnet sich das „Java Control Panel“.

Im Java Control Panel wechseln Sie auf den Reiter „Erweitert“ (1) und setzen dann den Haken in der Checkbox vor dem Eintrag „Logging aktivieren“. Mit "Ok" werden die Einstellungen wirksam und das Fenster geschlossen (3).

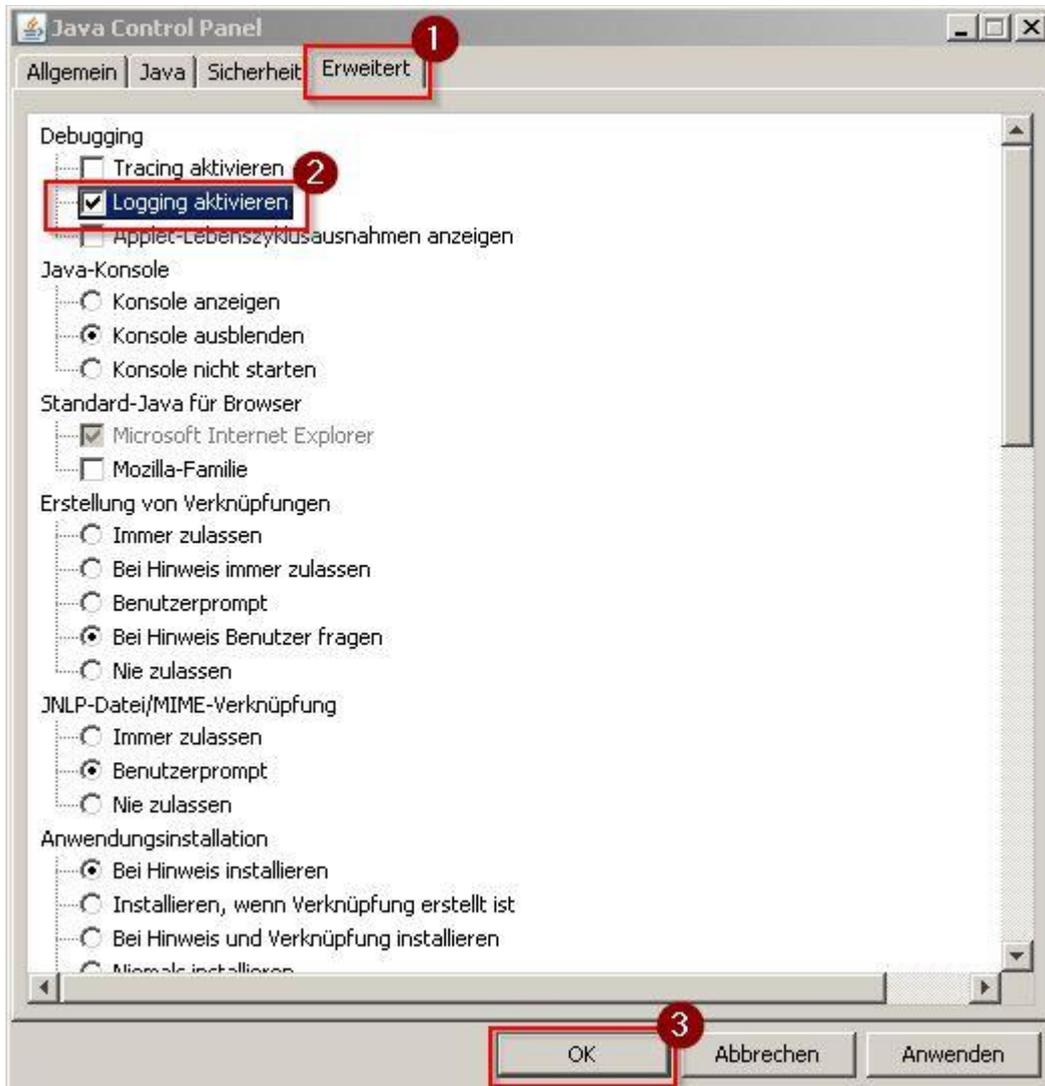


Abbildung 25: Java Control Panel - Erweitert

Nun können Sie die Anwendung wie gewohnt starten.

Nach dem Auftreten des Fehlers oder dem regulären Beenden der Anwendung finden Sie die durch Java erzeugte Protokoll-Datei im Verzeichnis

„%userprofile%\AppData\LocalLow\Sun\Java\Deployment\log“

Kopieren Sie den oben stehenden Pfad einfach ohne Anführungszeichen in die Adressleiste des Datei-Explorers (1). Abschließend kopieren Sie nun die Dateien (2) aus diesem Ordner in eine neue E-Mail und senden Sie diese an den Support.

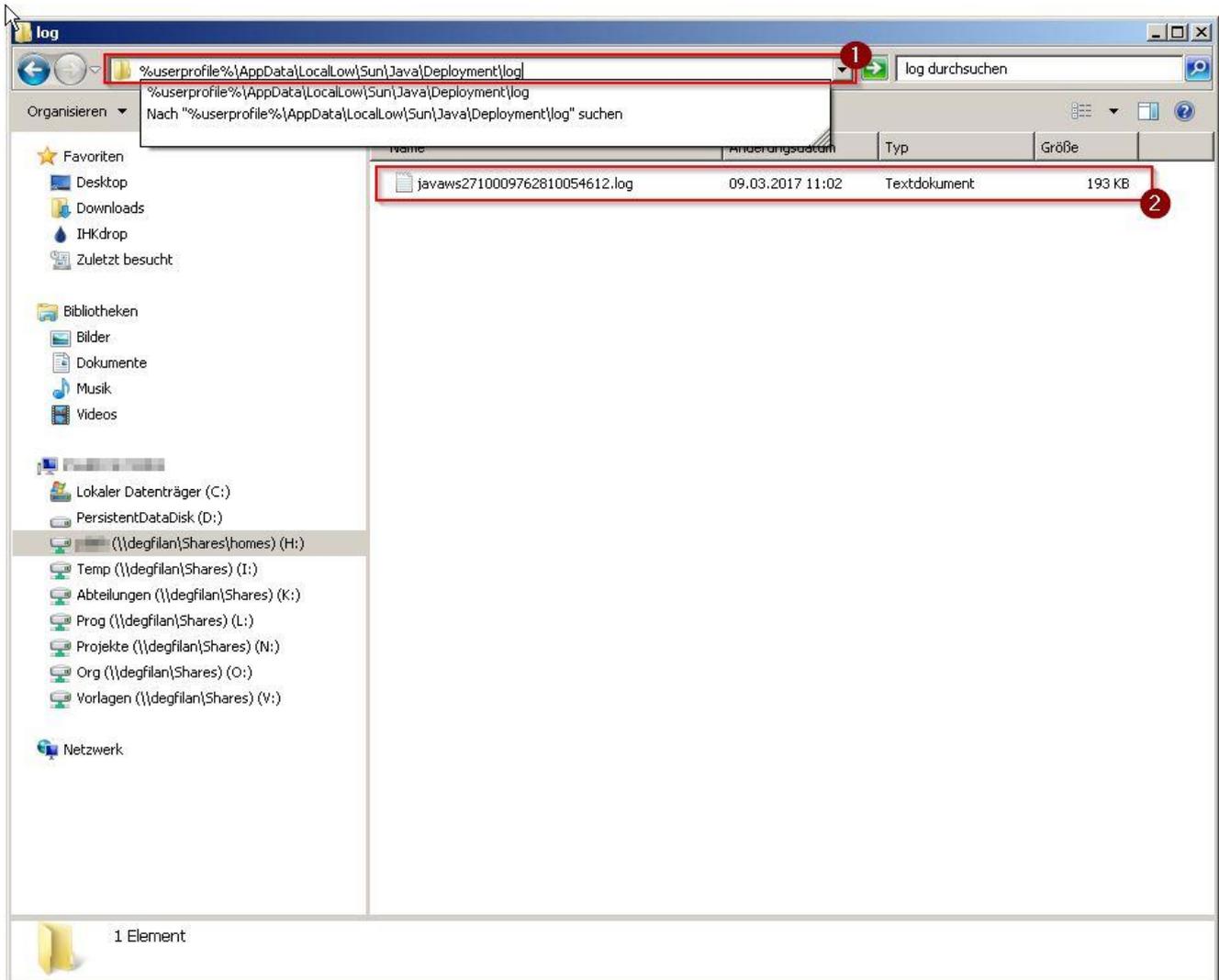


Abbildung 26: Java log-Ordner

9. Ansprechpartner

Bei Fragen zur **IHK-Signaturanwendung "Ursprungszeugnis"** nach erfolgreicher Installation Ihrer Signaturkomponenten wenden Sie sich bitte an das

Supportcenter der IHK-Gfi mbH

☎0231 97 46 - 4422

☎0231 97 46 - 46 38 92

✉euз.support@gfi.ihk.de

Bei Fragen zur **Installation der Middleware** (Installation der Software Nexus-Personal und des Kartenlesegerätes) sowie zur **Inbetriebnahme der Karte** und das **PIN-Management** wenden Sie sich bitte an das

Supportcenter der Bundesdruckerei (D-Trust GmbH)

☎030 25 93 91 610

✉support@d-trust.net

Bei Fragen zur **Beantragung der Signaturkarte**, zum **Preismodell** und zum **Vertrieb** wenden Sie sich bitte an die

DE CODA GmbH

☎030 21 91 59 00

☎030 21 91 59 10

✉info@de-coda.de