

FAQ – HÄUFIGSTE FEHLERMELDUNGEN BUSINESS KEY – MICROSOFT BETRIEBSSYSTEM

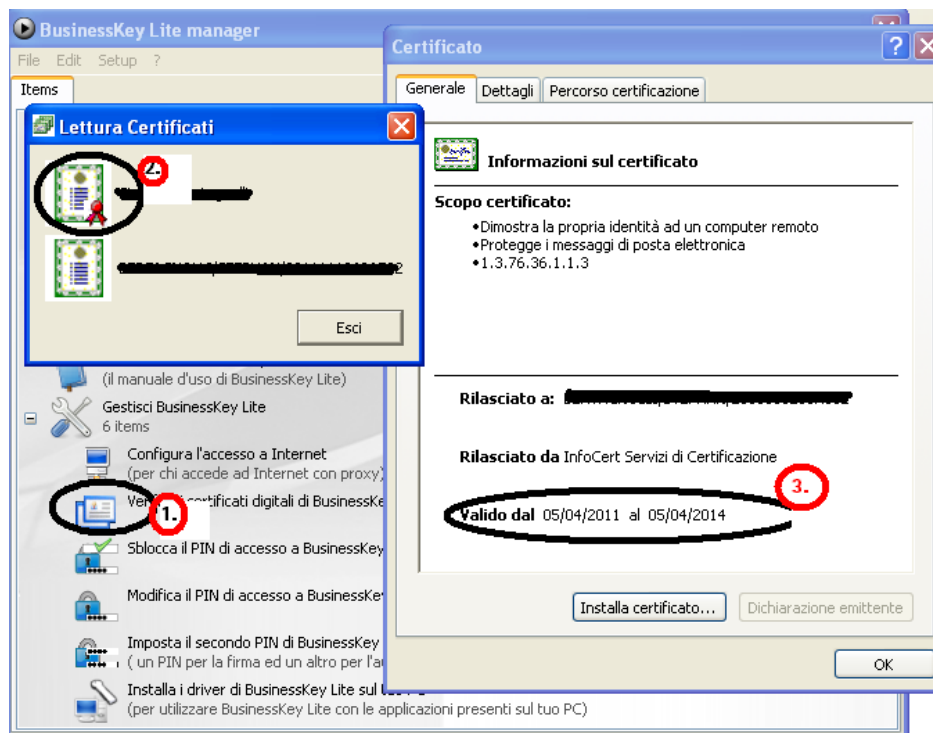
Beachten Sie, dass die Business Key mit folgenden Betriebssystemen läuft:

- ◆ MS Windows XP
- ◆ MS Windows Vista
- ◆ MS Windows 7 Version zu 32 und 64 Bit (es ist möglich Software für MAC – OS von der Seite www.firma.infocert.it herunterzuladen).

Hinweise: Eine Grundvoraussetzung für die korrekte Verwendung der Business Key und dieser Check – List ist, dass sämtliche Softwarekomponenten Ihres PC korrekt installiert und auf dem neuesten Stand sind.

Installieren Sie auf Ihrem PC die [Programme Dike und Dike Util](http://www.firma.infocert.it) (www.firma.infocert.it). Damit unterstützen Sie automatisch die Konfiguration Ihres Computers für die Business Key.

Kontrollieren Sie bitte zuerst, ob die Zertifikate auf der Business Key noch gültig sind.



| Fehlermeldung | Lösungsvorschläge | BusinessKey unbrauchbar |
|---|--|---|
| Errore della connessione al Token | Bitte überprüfen Sie, ob das USB – Gerät intakt ist und korrekt im USB-Slot sitzt. Der Chip könnte in der Halterung auch nur leicht verrutscht sein. | Der Chip ist aus der Halterung verrutscht. |
| Attenzione: nessun dispositivo crittografico risulta presente | Bitte überprüfen Sie, ob das USB – Gerät intakt ist und korrekt im USB-Slot sitzt. Der Chip könnte in der Halterung auch nur leicht verrutscht sein. Überprüfen Sie, ob „Servizio Smart Card“ auf Ihrem PC aktiviert ist (siehe Punkt 3 auf Seite 5); sollte dem nicht so sein, diesen Dienst aktivieren. | |
| Probleme mit den Updates der Business Key | Starten Sie das Programm Internet Update.exe in der Kartei Infocamere auf den BK. | |
| Die Business Key startet nicht automatisch | Starten Sie das Programm autorun.exe direkt von der Business Key. | |
| Die Business Key lässt sich nicht formatieren | | Die Speichereinheit ist defekt, neue Business Key beantragen. |
| Errore nella decodifica del file da base 64 | Bestätigen Sie mit <OK> jede Fehlermeldung und notieren Sie genau, für welche Files die Meldung gemacht wurde. Nach dem (erfolglosen) Abschluss des Updates ist es wichtig, keinerlei neue Updates zu akzeptieren und direkt im Wechseldatenträger -> Ordner Infocamere die betreffenden Files zu löschen und dann dort manuell das Programm : internetUpdate.exe neu starten. | |
| Errore nella lettura del file di inizializzazione | Die Datei dikelite.ini im Ordner Infocamere ist beschädigt. Starten Sie das Programm: Internet-update.exe im Ordner Infocamere manuell neu. | |
| Inserire il disco nell'unità "x" | | Die Speichereinheit ist defekt, neue Business Key beantragen. |

| | | |
|---|--|--|
| CRL not Found Crl non trovato | Diese Fehlermeldung kann nach der digitalen Unterschriftenabgabe vorkommen. Sie besagt nur, dass keine Verbindung zum Server Infocert zustande kam, der die Liste aller Zertifikate führt und bei dem das System automatisch kontrolliert, ob die Zertifikate noch gültig sind. Es kann sich um eine mangelnde Internetverbindung handeln bzw. die Verbindung wird durch Firewall oder einem Router blockiert. | |
| Errore generico | Diese Fehlermeldung kann während der Durchführung der digitalen Unterschrift auftreten. Kontrollieren Sie, ob nicht etwa zwei Dike Programme gleichzeitig laufen. Dies kann zu Störungen führen. | |
| Token not found | Meistens ist das Softwareupdate unterbrochen oder fehlerhaft abgeschlossen worden. In diesem Fall Businesskey formatieren und von www.firma.infocert.it die Software herunterladen und auf den Stick speichern. | |
| Fehlermeldung 'certificato scaduto' obwohl dieses neu ausgestellt oder regulär erneuert wurde | Die Fehlermeldung kann einer falschen Einstellung der Systemzeit Ihres Betriebssystem zugrunde liegen. Bitte überprüfen. | |

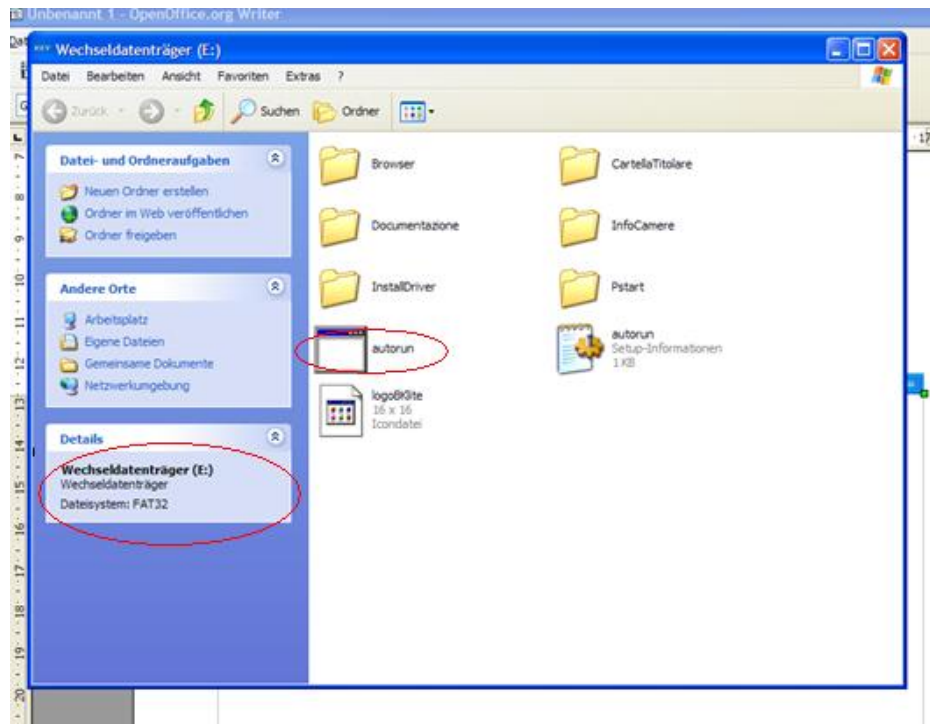
1. Start Business Key:

Jedes Mal wenn Sie die Business Key in Betrieb nehmen, führt das Betriebssystem folgende Operationen durch:

- ◆ es erkennt automatisch das USB-Gerät
- ◆ es teilt dem externen Laufwerk einen Buchstaben zu
- ◆ es schlägt vor, das externe Laufwerk zu öffnen



Öffnen Sie den Ordner und starten Sie das Programm „autorun.exe“ mit Doppelklick. Sollte sich obiges Fenster nicht automatisch öffnen, genügt es, direkt auf den Wechseldatenträger zu klicken und „autorun.exe“ zu starten.

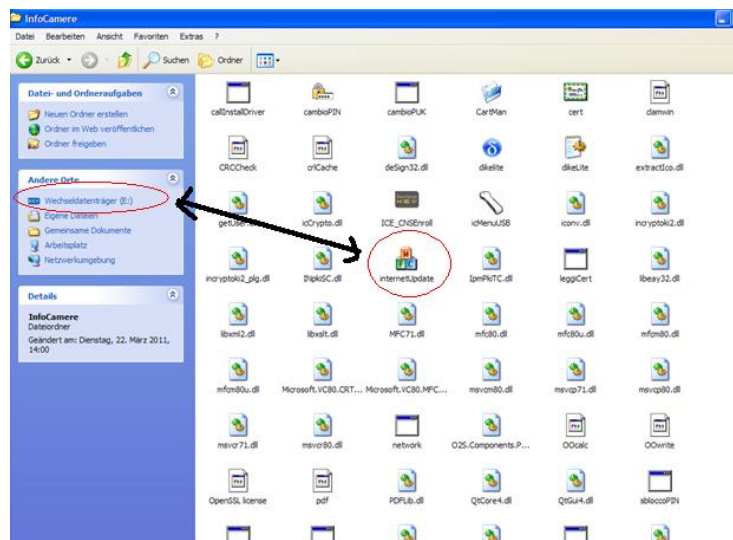


2. Update der Business Key:

Sollte das Internet Update der Business Key nicht automatisch starten, genügt es, im Wechseldatenträger der Business Key unter dem Ordner „Infocamere“ auf „Internet update“ zu klicken.

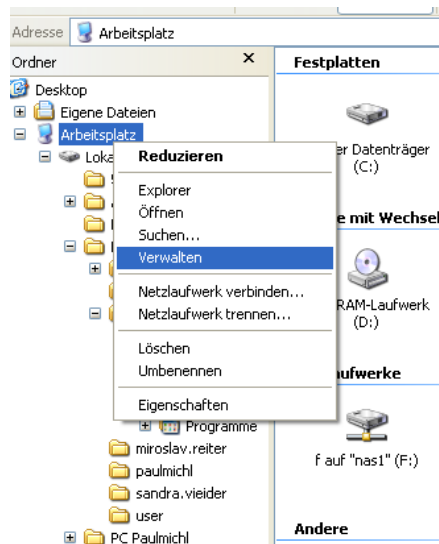
N.B.: Unterbrechen Sie das Update nicht und stellen Sie sicher, dass die Internetlinie über genügend Leistung verfügt, um das Update herunterzuladen.

Achtung: Updates erfolgen nicht nur ausschließlich durch Infocert sondern auch durch andere Softwarefirmen, deren Software auf der Business Key enthalten ist. Sollte das Update unterbrochen werden, können Sie es durch Doppelklick im Ordner „Infocamere“ der Business Key wie unten beschrieben wieder starten.

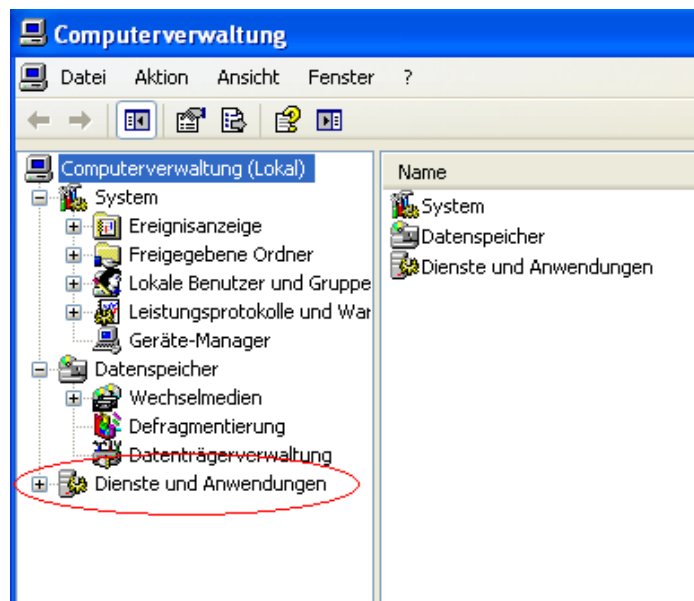


3. Aktivierung des Smart Card Dienstes:

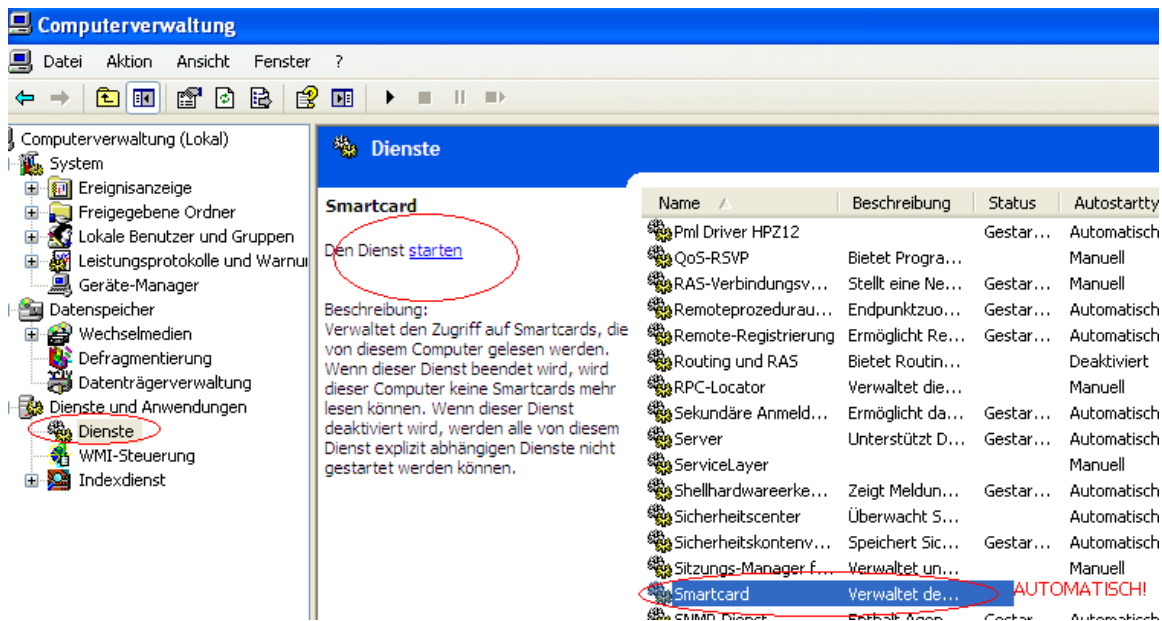
Stellen Sie sicher, dass in den persönlichen Einstellungen Ihres PCs dieser Dienst aktiv ist. Ohne diesen Dienst funktioniert die digitale Unterschrift auf keinen Fall! Klicken Sie „Start“ -> „Explorer“ mit der rechten Mouse-Taste auf „Arbeitsplatz“, wählen Sie „Verwalten“



und wählen Sie „Dienste und Anwendungen“ aus:

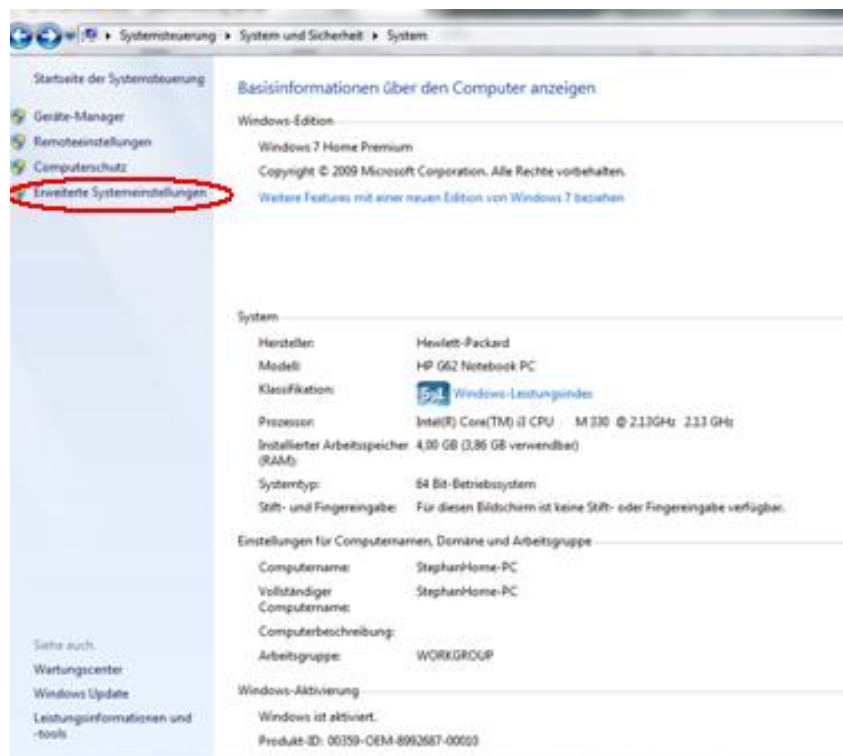


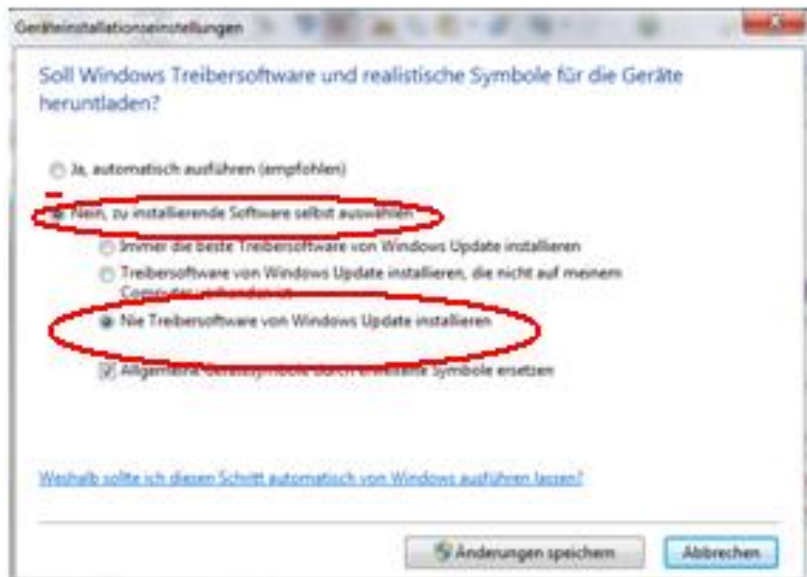
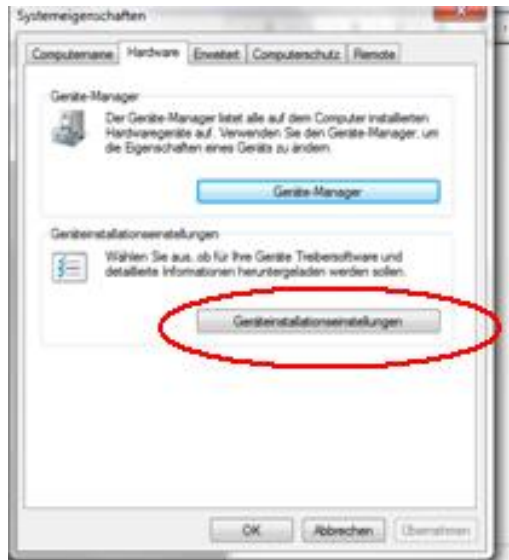
„Servizio Smart Card“ muss aktiviert und als „automatisch“ eingestellt werden.



Konfiguration Ihres PC mit Windows 7

Um Ihren PC für die Verwendung der Business Key Lite zu konfigurieren, sind in der Systemsteuerung des Computers folgende Einstellungen vorzunehmen.





Für weitere Informationen steht das Callcenter von Infocert zur Verfügung:

Tel. Nr.: 199 500 130

Das Callcenter ist Montag bis Freitag von 09.00 – 19.00 Uhr erreichbar, die Gebühr beträgt vom Festnetz 0,142 Euro pro Minute, MwSt. inkl. Die Gebühren für den Anruf über ein Mobilfunknetz werden vom jeweiligen Anbieter bestimmt.