
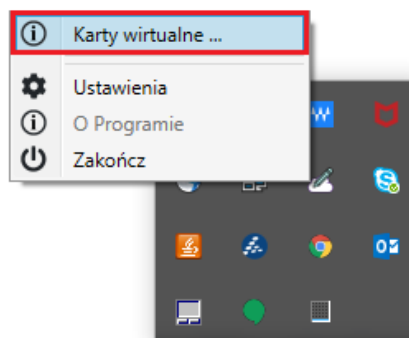


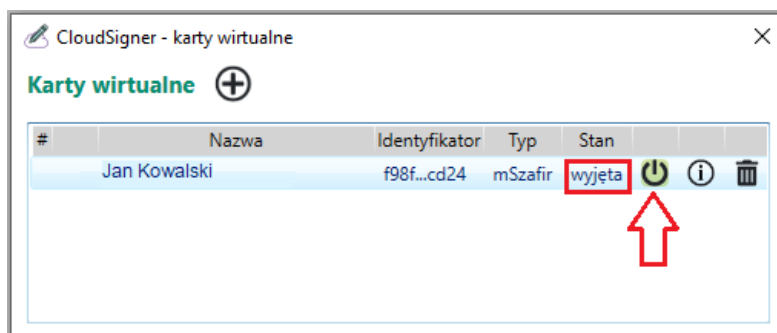
Typowe problemy i diagnostyka aplikacji CloudSigner w systemie Windows

1. Brak karty wirtualnej mSzafir w czytniku

Należy zweryfikować, czy karta ma stan „w czytniku”. W tym celu wystarczy najechać kursorem myszy na ikonę  CloudSigner i wybrać opcję **Karty wirtualne** z menu kontekstowego:



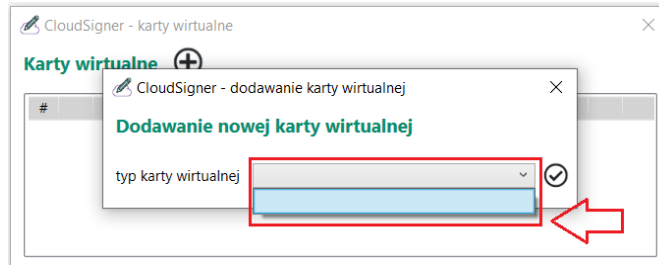
Jeśli karta ma stan „wyjęta”, należy najechać kursorem myszy na rekord z danymi karty i nacisnąć przycisk  :



Po tej operacji stan karty wirtualnej zmieni się na: „w czytniku”.

2. Dodawanie karty wirtualnej – brak karty mSzafrir

W przypadku braku możliwości dodania karty wirtualnej mSzafrir w aplikacji **CloudSigner** należy zweryfikować połączenie z Internetem. Aplikacja **CloudSigner** do poprawnej pracy wymaga dostępu do **Internetu** na potrzeby połączenia z usługą **mSzafrir**.



3. Brak widoczności certyfikatów mSzafrir z poziomu aplikacji Szafrir

W aplikacji **CloudSigner** należy zweryfikować, czy karta ma stan „w czytniku”.

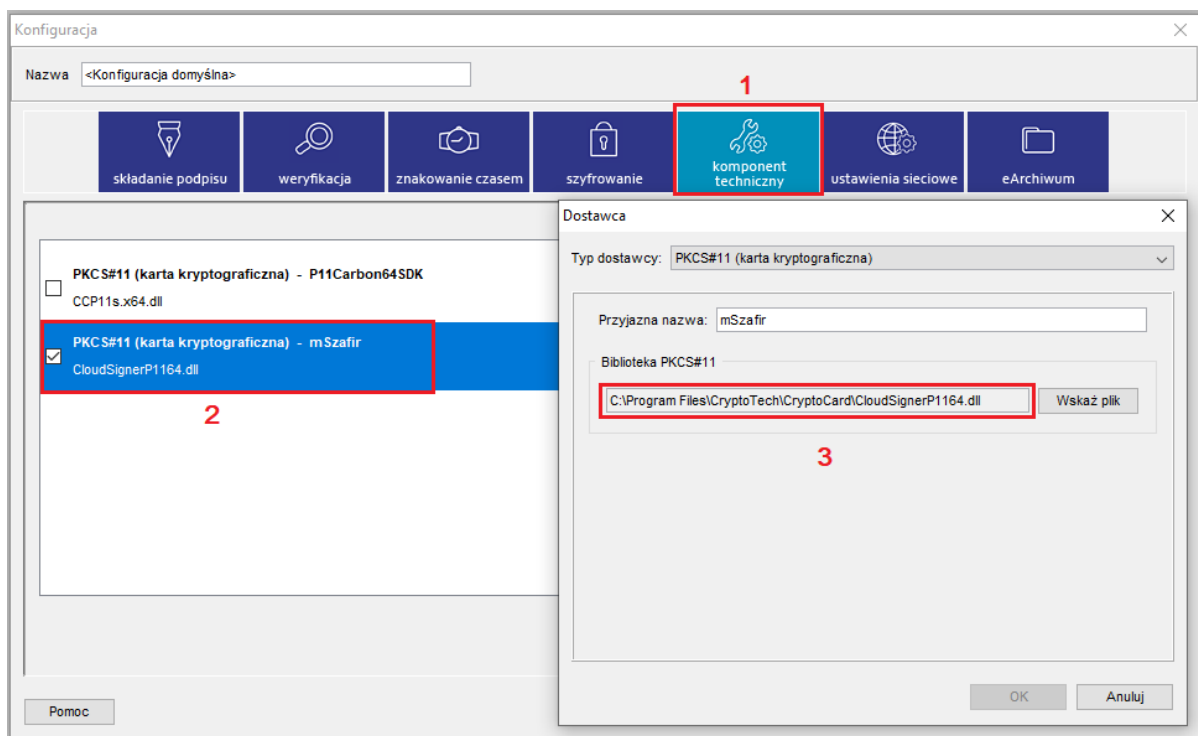
W przypadku aplikacji **Szafrir** należy zweryfikować, czy w konfiguracji komponentu technicznego zostały wskazane **biblioteki PKCS#11** do obsługi mSzafrir. Po instalacji aplikacji **CloudSigner** biblioteki znajdują się w następujących lokalizacjach:

Wersja 32 bitowa:

C:\Program Files (x86)\CryptoTech\CryptoCard\CloudSignerP11.dll

Wersja 64 bitowa:

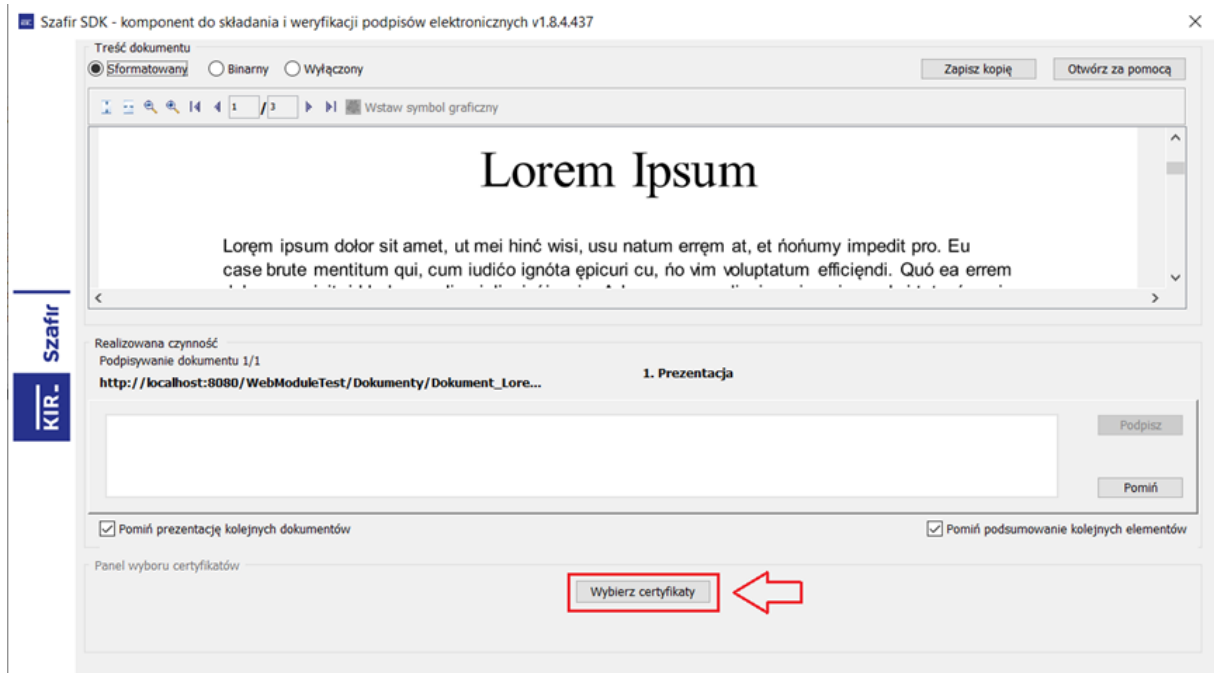
C:\Program Files\CryptoTech\CryptoCard\CloudSignerP1164.dll



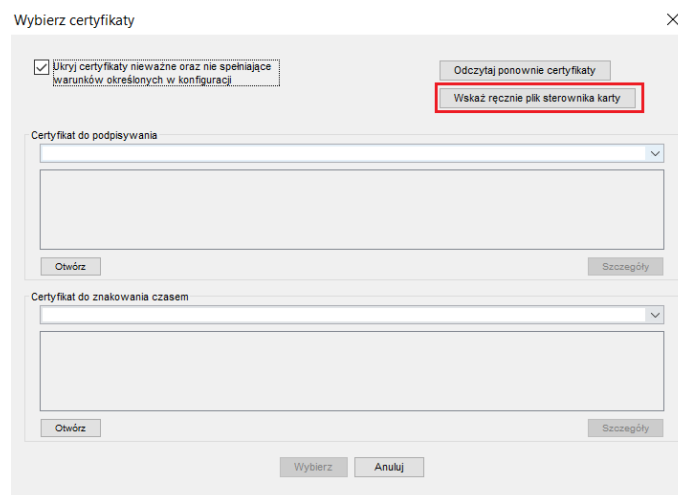
4. Brak widoczności certyfikatów mSzafir z poziomu aplikacji wykorzystujących do podpisu komponenty Szafir SDK

W takim przypadku należy wskazać samodzielnie bibliotekę do obsługi wirtualnej karty mSzafir w momencie pojawienia się okna z prezentacją dokumentu do podpisu. W tym celu należy:

- Wybrać przycisk „Wybierz certyfikaty”



- Następnie „Wskaż ręcznie plik sterownika karty”:



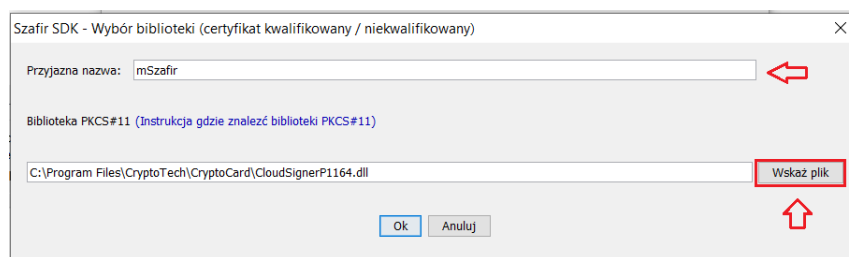
- W oknie wyboru biblioteki należy nadać przyjazną nazwę i wskazać bibliotekę PKCS#11 do obsługi karty. Po instalacji aplikacji CloudSigner biblioteki znajdują się w następujących lokalizacjach:

Wersja 32 bitowa:

C:\Program Files (x86)\CryptoTech\CryptoCard\CloudSignerP11.dll

Wersja 64 bitowa:

C:\Program Files\CryptoTech\CryptoCard\CloudSignerP1164.dll



- Po kliknięciu „OK” i zatwierdzeniu wyboru biblioteki użytkownik zostanie przekierowany do okna wyboru certyfikatu. W tym momencie certyfikaty mSzafir zostaną automatycznie odczytane, zaprezentowane i będą mogły zostać użyte do podpisania dokumentów.

5. W aplikacji do podpisu zamiast pytania o kod OTT, wyświetla się pytanie o PIN

Jeśli aplikacja do podpisu dokumentów prawidłowo obsługuje podpis mSzafir, to od razu powinno pojawić się okno z pytaniem o kod OTT, który jest niezbędny do autoryzacji podpisu.

Część aplikacji może błędnie rozpoznawać obsługę certyfikatów mSzafir. Jeśli pojawia się pytanie o kod PIN, obejściem może być podanie w tym polu dowolnego kodu PIN, np.: 1111.

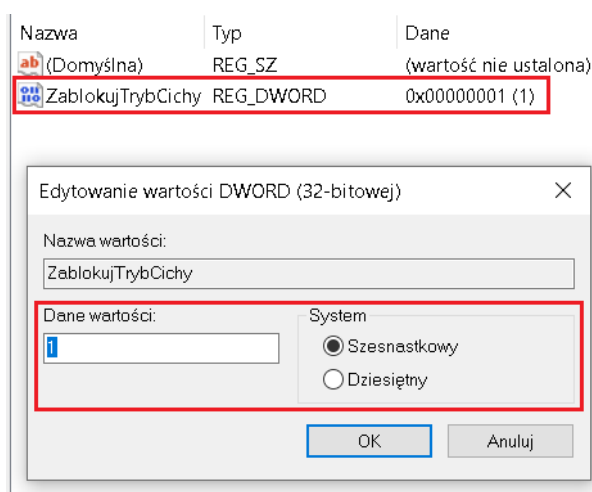
Po zatwierdzeniu powinno się pojawić okno z pytaniem o kod OTT, gdzie należy wprowadzić kod z aplikacji mobilnej mSzafir. W dalszym kroku autoryzację operacji podpisu należy zatwierdzić w aplikacji mobilnej.

W przypadku dalszych problemów należy skontaktować się z dostawcą aplikacji do podpisu.

6. Podpis w programie Płatnik

W przypadku oprogramowania Płatnik, aby możliwe było podpisanie danych z użyciem certyfikatu mSzafir, należy oprócz wskazania tego certyfikatu do podpisu, ustawić dodatkowo w rejestrze systemowym klucz ZablokujTrybCichy na wartość 1. W tym celu należy:

- uruchomić Edytor rejestru (w polu wyszukiwania na pasku zadań wpisz słowo regedit lub kliknij prawym przyciskiem myszy przycisk Start i wprowadź regedit),
- a następnie odnaleźć klucz CURRENT_USER\SOFTWARE\Asseco Poland SA\UZAL\ZablokujTrybCichy i ustawić wartość 1 jako DWORD:

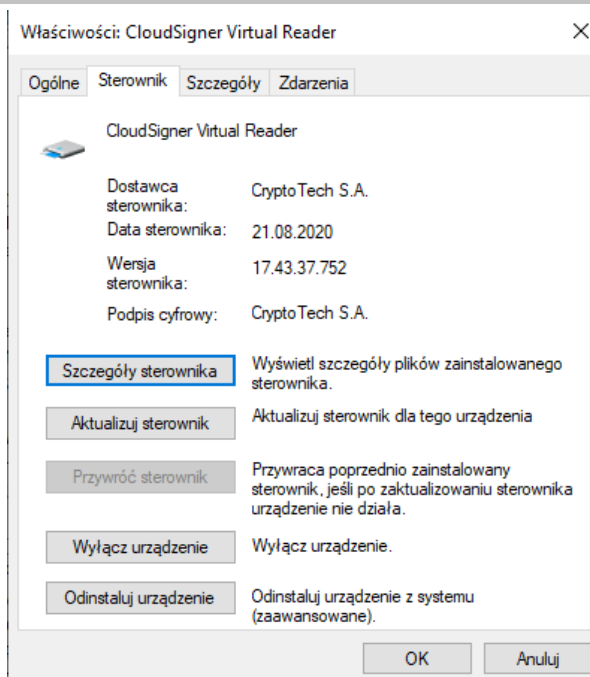
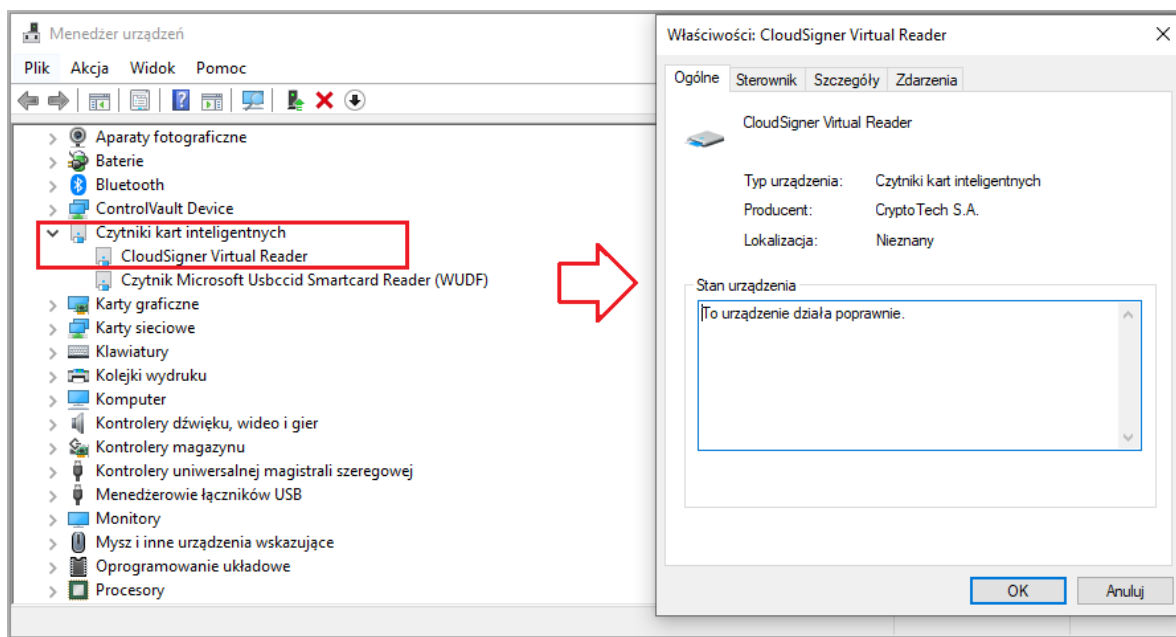


Od tego momentu program Płatnik będzie mógł wykorzystać certyfikat mSzafrir do podpisu. W przypadku Płatnika standardowe pytanie o PIN będzie się pojawiało, ale obejściem jest podanie w tym polu dowolnego PIN np.: 1111. Po zatwierdzeniu pojawi się okno z pytaniem o kod OTT, gdzie należy wprowadzić kod z aplikacji mobilnej mSzafrir.

7. Wirtualny czytnik kart

Po instalacji oprogramowania CryptoCard CloudSigner w systemie Windows jest instalowany wirtualny czytnik kart. W razie problemów wskazujących na czytnik, należy w Menedżerze urządzeń zweryfikować poprawność instalacji czytnika.

Poniżej znajduje się widok poprawnej instalacji:



Jeżeli instalacja automatyczna nie powiodła się, można wykonać ją ręcznie poprzez wybranie opcji [Zainstaluj dla pliku CloudSignerMD.inf](#) znajdującej się w katalogu instalacyjnym: `C:\Program Files\CryptoTech\CryptoCard CloudSigner`

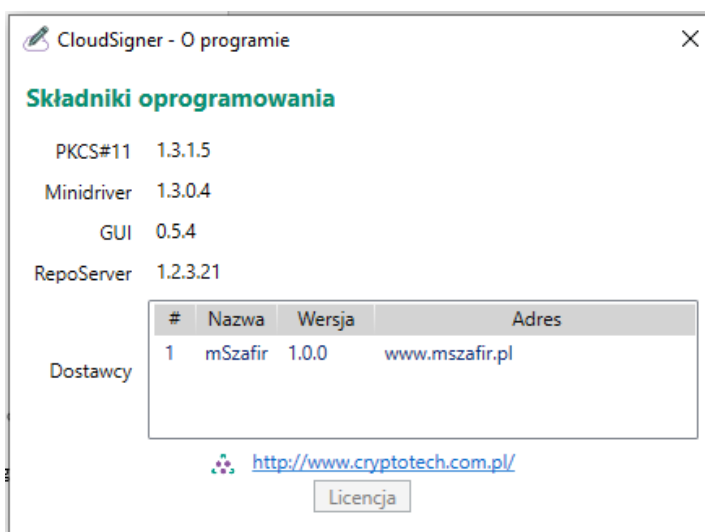
8. Zebranie logów diagnostycznych

W przypadku problemów z działaniem aplikacji lub podpisywaniem należy przekazać do KIR następujące informacje:

- logi, które znajdują się w katalogu domowym użytkownika w pliku `repo.log`:

`C:\Users\nazwa_uzytkownika\AppData\Local\CryptoTech\CloudSigner\repo.log`

- informację o wersji `CryptoCard CloudSigner` – należy najechać kursorem myszy na ikonę `CloudSigner` i wybrać opcję `O programie` z menu kontekstowego:



W przypadku pojawienia się problemów prosimy o kontakt:

Infolinia: 801 500 207 lub tel. 22 545 55 55, e-mail: kontakt.szafir@kir.pl