

# A B A C U S

## SAAS ABAWEB

### **KNOWN-PROBLEMS**

**April 2011 / CG / OM**

Version 1.6

Diese Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt.

Insbesondere das Recht, die Unterlagen mittels irgendeines Mediums (grafisch, technisch, elektronisch und/oder digital, einschliesslich Fotokopie und downloading) ganz oder teilweise zu vervielfältigen, vorzutragen, zu verbreiten, zu bearbeiten, zu übersetzen, zu übertragen oder zu speichern, liegt ausschliesslich bei ABACUS Research AG.

Jede Verwertung in den genannten oder in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen, namentlich jede kommerzielle Nutzung, bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von ABACUS Research AG.

Die gewerbsmässige Verletzung der Urheberrechte kann gemäss Art. 67 Abs. 2 URG bestraft werden.

Copyright © 2010 by ABACUS Research AG, CH-9301 Wittenbach-St.Gallen

---

# Inhaltsverzeichnis

---

1.1	Einleitung.....	3
1.2	Anwendung kann nicht gestartet werden (Anwendungsfehler) .....	4
1.3	ABACUS kann nicht gestartet werden (Download-Fehler).....	5
1.4	Loginseite des Installationsbetreibers kann nicht dargestellt werden .....	6
1.5	Firefox & IE-Explorer: Login mit SuisselD erzeugt Fehlermeldung .....	7
1.6	Mac/PC & Firefox: Login mit SuisselD erzeugt Fehlermeldung .....	8
1.7	Mac + Safari: Zertifikatsabfrage erscheint immer wieder (Loop) .....	9
1.8	Ulcjnlp download nicht möglich mit Internet Explorer.....	10
1.9	Certificate missing .....	11
1.10	You have no subscriptions defined (SaaS) .....	12
1.11	Keine Mandanten oder nur Mustermendant zur Auswahl .....	13
1.12	Invalid User / Unknown User .....	14
1.13	Firefox 4 - Login nicht möglich .....	15
1.14	Post Zertifikat wird nicht mehr erkannt.....	16



## 1.1 Einleitung

### Zweck des Dokuments

Das vorliegende Dokument werden bekannte Probleme dokumentiert. Sie erfahren jeweils das Problem, eine Erklärung und die Lösung dazu.

Bringt die Lösung bei Ihnen nicht den gewünschten Erfolg, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Vertriebspartner bzw. an Ihren Installationsbetreiber.

**Hinweis:** Falls es sich um eine Fehlermeldung handelt, welche in diesem Dokument nicht 1 zu 1 aufgeführt ist, führen Sie bitte immer zuerst die Lösung unter Punkt 2 aus. Dies ist die häufigste Ursache bei Login-Problemen.



## 1.2 Anwendung kann nicht gestartet werden (Anwendungsfehler)

### 1.2.1 Fehlermeldungsbeispiele



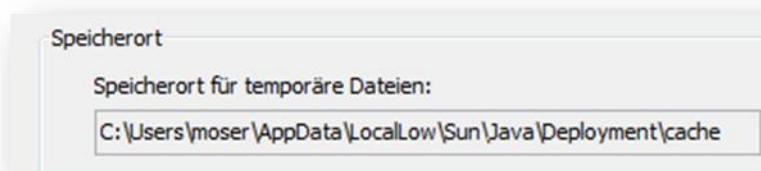
**Problem:** Java-Cache

**Erklärung:** Beim Login-Versuch werden gewisse JAR-Files auf den Client geladen. Gibt es während diesem Download einen Abbruch, kann diese oder andere Fehlermeldungen beim nächsten Login-Versuch erscheinen, da die JAR-Files nicht alle denselben Zeitstempel tragen.

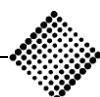
**Lösung:** Schliessen Sie alle Browser und löschen Sie folgenden Ordner:

#### Deployment

Sie finden den Ort dieses Ordners am schnellsten, wenn Sie den JAVA Control Panel öffnen. Dazu gehen Sie folgendermassen vor:  
Den JAVA Control Panel finden Sie in der Systemsteuerung Ihres Windows-Betriebssystems. Java auswählen (das Java Control Panel wird gestartet). Unter dem Tabellenreiter Allgemein klicken Sie auf den Button Einstellungen im Abschnitt Temporäre Internet-Dateien. Hier sehen Sie, in welchem Pfad sich der Ordner Deployment befindet.



Hinweis: Der nächste Login dauert nun etwas länger. Da der Ordner Deployment selbständig neu angelegt wird. Im Deployment Ordner werden die JAR-Files beim erstmaligen Login abgespeichert. Bei jedem weiteren Login werden diese Files für einen schnelleren Zugang geladen.



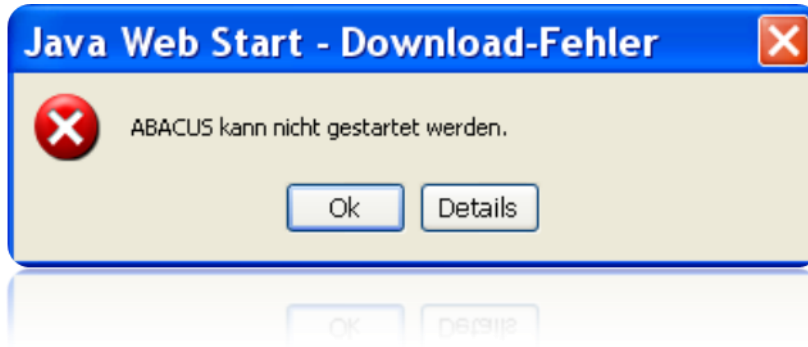
---

# Known-Problems

---

## 1.3 ABACUS kann nicht gestartet werden (Download-Fehler)

### 1.3.1 Fehlermeldungsbeispiele

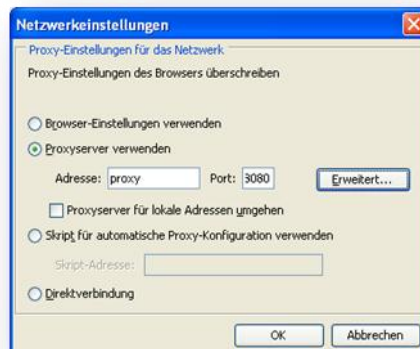


**Problem:** Proxy Einstellungen

**Erklärung:** Sie verwenden in Ihrem Netz einen Proxy-Server für die Verbindungen ins Internet. Die Verbindungs-Einstellungen für Java können nicht vom Browser verwendet werden.

**Lösung:** START - Einstellungen - Systemsteuerung - Java - Netzwerkeinstellungen

Wählen Sie hier "Proxyserver verwenden", tragen Sie den Namen und den Port ein und klicken Sie auf "Erweitert". Tragen Sie unter "Sicher" ebenfalls den Proxynamen und den Port ein.



# Known-Problems

## 1.4 Loginseite des Installationsbetreibers kann nicht dargestellt werden

### 1.4.1 Fehlermeldungsbeispiele

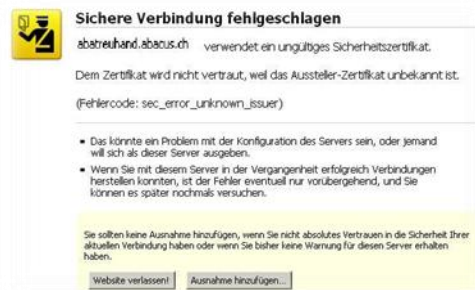


**Problem:** SSL-Zertifikat des Installationsbetreibers ist nicht bekannt.

**Erklärung:** Das SSL-Zertifikat für den Zugriff über https:// ist dem Browser, mit dem der Kunde zugreift nicht bekannt.

**Lösung:** Es muss einmalig manuell importiert werden. Bestätigen Sie alle Meldungen gemäss Bildern.

1. Ausnahme hinzufügen



2. Zertifikat herunterladen



3. Sicherheits-Ausnahmeregel bestätigen



4. Ab jetzt erscheint die Meldung nicht mehr



## 1.5 Firefox & IE-Explorer: Login mit SuisseID erzeugt Fehlermeldung

### 1.5.1 Fehlermeldungsbeispiele

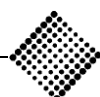


The screenshot shows two browser error messages. The first message, titled "Fehler: Gesicherte Verbindung fehlgeschlagen", features a yellow warning triangle icon. The text explains that an error occurred during a connection to 5.abacus.ch and that the SSL counterpart could not negotiate a secure connection. It provides the error code "ssl\_error\_handshake\_failure\_alert" and a list of two troubleshooting steps: checking the website's authenticity and contacting the site owner. A "Nochmals versuchen" button is located at the bottom of this message. The second message, titled "Die Webseite kann nicht angezeigt werden", features a globe icon with a red 'X'. It provides a "Mögliche Vorgehensweise:" section with a "Diagnose von Verbindungsproblemen" button and a "Weitere Informationen" link with a dropdown arrow.

**Problem:** Zertifikat auf dem Post Zertifikat oder der SuisseID wird nicht erkannt.

**Lösung:** USB-Reader aus dem PC/Mac entfernen und erneut einstecken - Internet Browser wieder starten.

**Hinweis:** Löst dies das Problem nicht, installieren Sie die Post SuisseID Software erneut. USB-Reader zuerst wieder entfernen (achten Sie darauf, dass die Chip-Karte richtig im USB-Reader eingesetzt ist), dann Post SuisseID Software installieren. Kurz bevor die Installation fertig ist, werden Sie aufgefordert den USB-Reader mit dem Zertifikat einzustecken. Danach wird angezeigt, ob das Zertifikat einsatzbereit ist oder nicht. Ist das Zertifikat nicht einsatzbereit (Chip-Karte ist richtig im USB-Reader eingesetzt), ist Ihr Zertifikat entweder abgelaufen oder es wurde infolge vermehrter, falscher Passworteingabe gesperrt.



## 1.6 Mac/PC & Firefox: Login mit SuisseID erzeugt Fehlermeldung

### 1.6.1 Fehlermeldungsbeispiele



#### Fehler: Gesicherte Verbindung fehlgeschlagen

Ein Fehler ist während einer Verbindung mit abatreuhand-5.abacus.ch aufgetreten.

Die SSL-Gegenstelle konnte keinen akzeptablen Satz an Sicherheitsparametern aushandeln.

(Fehlercode: `ssl_error_handshake_failure_alert`)

- Die Website kann nicht angezeigt werden, da die Authentizität der erhaltenen Daten nicht verifiziert werden konnte.
- Kontaktieren Sie bitte den Inhaber der Website, um ihn über dieses Problem zu informieren. Alternativ können Sie auch die Funktion im Hilfe-Menü verwenden, um diese Website als fehlerhaft zu melden.

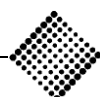
Nochmals versuchen

**Problem:** Die SuisseID wird vom Browser nicht automatisch erkannt und geladen.

**Erklärung:** Damit die SuisseID mit Firefox eingesetzt werden kann, müssen die Kryptmodule in die Zertifikatsverwaltung installiert werden. Dies geschieht automatisch durch die Installationssoftware von Post SuisseID. Wurde jedoch Firefox nachträglich installiert, so müssen diese Kryptmodule manuell nachgeladen werden.

**Lösung:** Installieren Sie die Installationssoftware von der Post SuisseID erneut <http://www.postsuisseid.ch/setup>. Erscheint der Fehler immer noch, laden Sie die Kryptmodule gemäss unten stehender Anleitung manuell hoch.

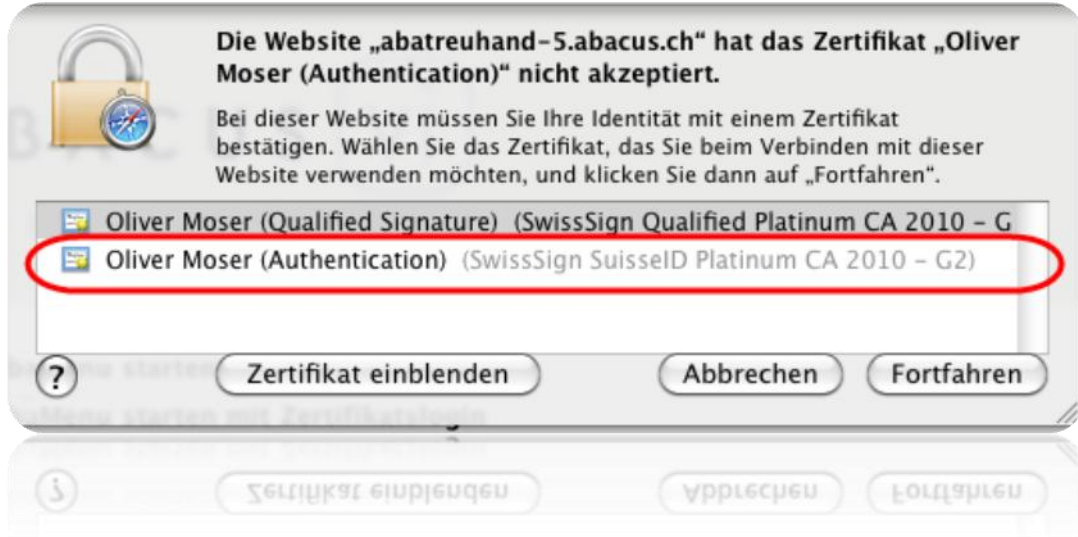
1. Menü Firefox - Einstellungen - Erweitert - Verschlüsselung
2. Drücken Sie auf Kryptographie-Module
3. Drücken Sie auf Laden
4. Modulname: **Post SuisseID**
5. Modul-Dateiname: **/usr/local/lib/libcvP11.dylib**
6. OK



# Known-Problems

## 1.7 Mac + Safari: Zertifikatsabfrage erscheint immer wieder (Loop)

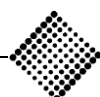
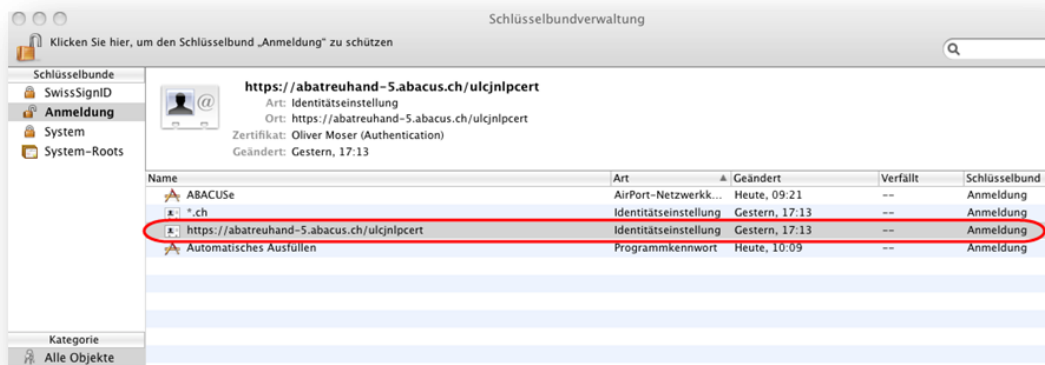
### 1.7.1 Fehlermeldungsbeispiele



**Problem:** Obwohl das richtige Zertifikat (Authentication) und das richtige Passwort der SuisseID eingegeben wurde, erscheint die Zertifikatsabfrage immer wieder von neuem (Loop).

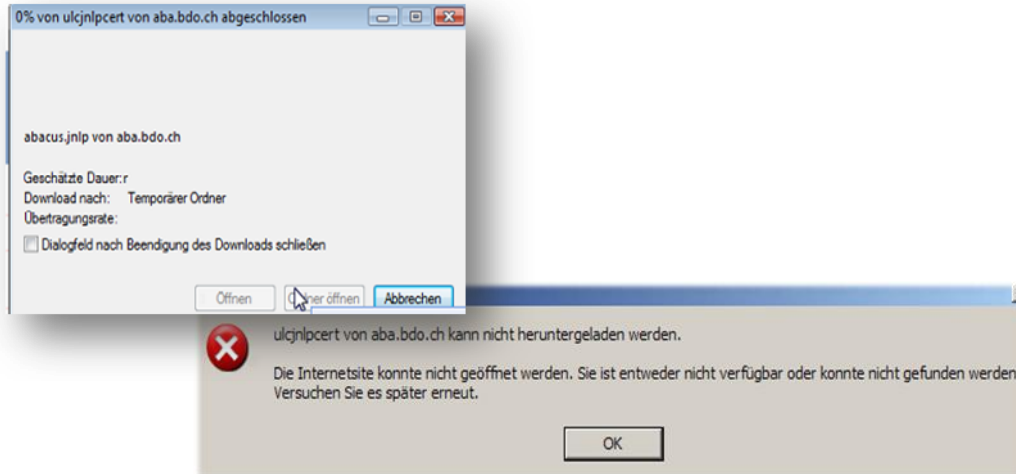
**Erklärung:** Die, in der Schlüsselbundverwaltung abgespeicherte URL-Adresse "https" bezieht sich auf ein falsches Zertifikat oder ein falsches Passwort. Dieser Eintrag wird vom Safari beim Login jeweils automatisch erstellt. Beim erneuten Login Versuch wird dann dieser Eintrag jeweils aus der Schlüsselbundverwaltung automatisch abgefragt.

**Lösung:** Öffnen Sie die Schlüsselbundverwaltung, unter dem Menüeintrag "Anmeldung" und löschen Sie die entsprechende URL-Adresse "https" (Internetseite um sich ins Abacus einzuloggen). Entsprechender Eintrag anwählen, rechte Maustaste "https://xy" löschen. Schliessen und öffnen Sie anschliessend den Safari. Nun sollten Sie sich einloggen können.



## 1.8 Ulcjnlp download nicht möglich mit Internet Explorer

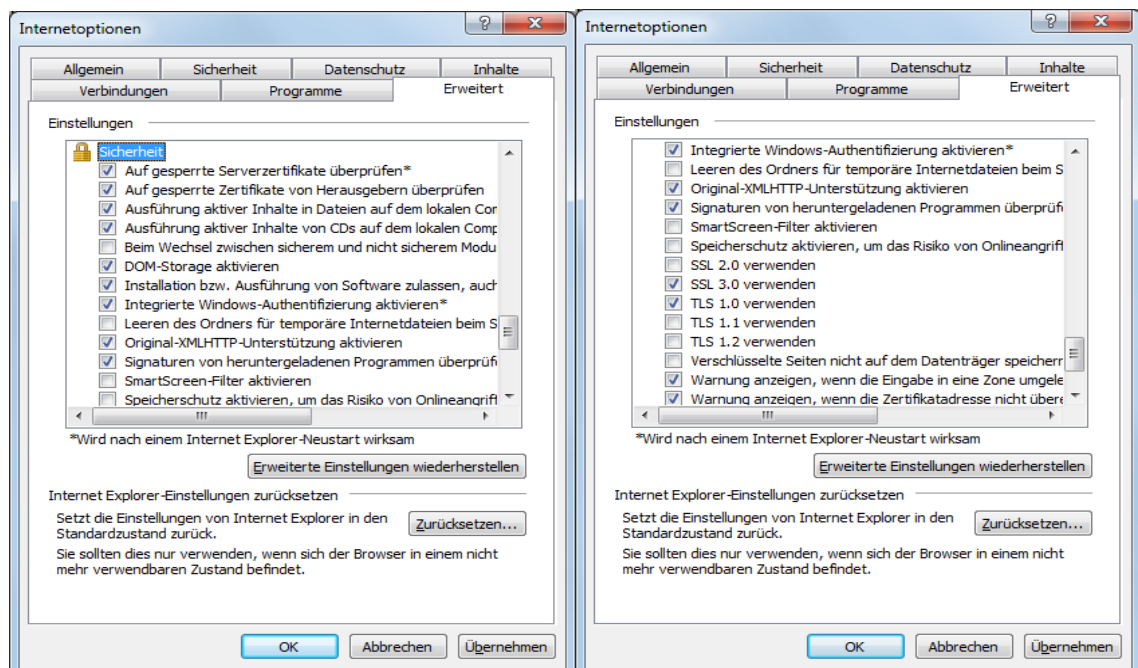
### 1.8.1 Fehlermeldungsbeispiele



**Problem:** ulcjnlp kann mit dem Internet Explorer nicht heruntergeladen werden. Der Download bleibt bei 0% stehen.

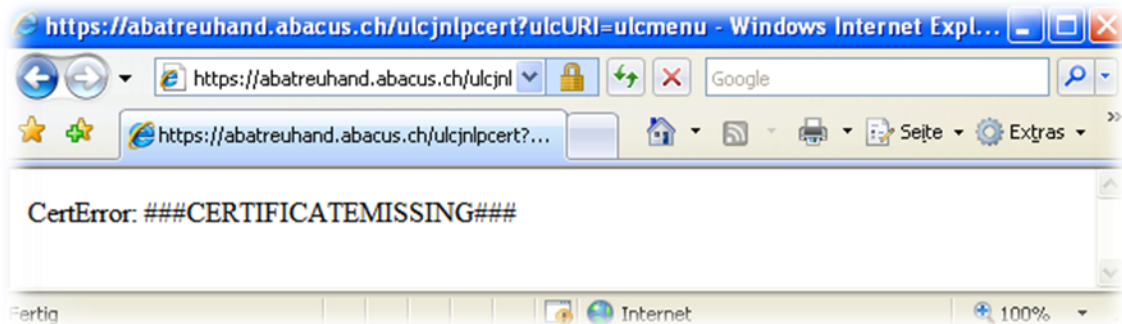
**Erklärung:** Die Sicherheits-Einstellungen im Internet-Explorer verhindern den Download des ulcjnlp-files.

**Lösung:** Setzen Sie im Internet Explorer unter "Extras/Optionen/Erweitert" die erweiterten Einstellungen zurück mit dem Button "Erweiterte Einstellungen wiederherstellen". Behebt dies den oben beschriebenen Fehler nicht, setzen Sie im Internet Explorer unter "Extras/Optionen/Erweitert/Sicherheit" die Eigenschaften gemäss folgendem Beispiel:

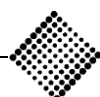


## 1.9 Certificate missing

### 1.9.1 Fehlermeldung



- Problem:** Kein entsprechendes Zertifikat gefunden.
- Erklärung:** In der Benutzerverwaltung konnte auf keinem Benutzer das entsprechende Zertifikat gefunden werden.
- Lösung:** Wenden Sie sich bitte an Ihren Installationsbetreiber, damit er Ihr Post Zertifikat oder Ihre SuisseID Ihrem Benutzer im ABACUS zuordnen kann.



## 1.10 You have no subscriptions defined (SaaS)

### 1.10.1 Fehlermeldung



**Problem:** Sie haben keine aktiven Abonnemente.

**Erklärung:**

- Die Abonnemente sind gekündigt worden.
- Die Abonnemente werden erst in der Zukunft aktiv.
- Ihr Installationsbetreiber hat noch keine Abonnemente für Sie erstellt.

**Lösung:** Wenden Sie sich bitte an Ihren Installationsbetreiber.

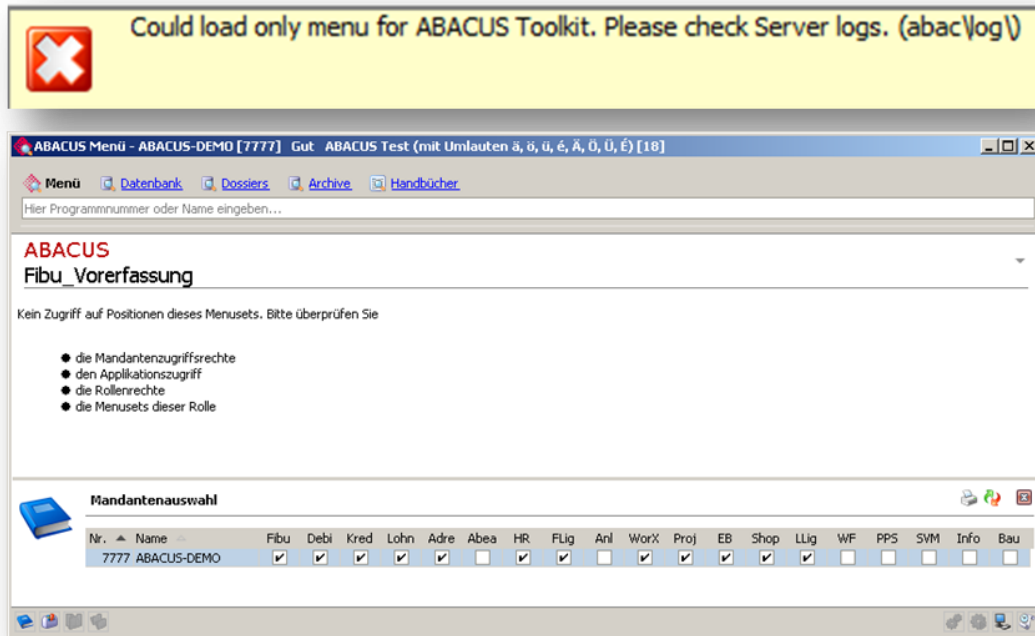
*Die Erstellung von Abonnements kann der Installationsbetreiber der Installationsanleitung AwaWeb SaaS (AwaWebTreuhand) entnehmen.*



# Known-Problems

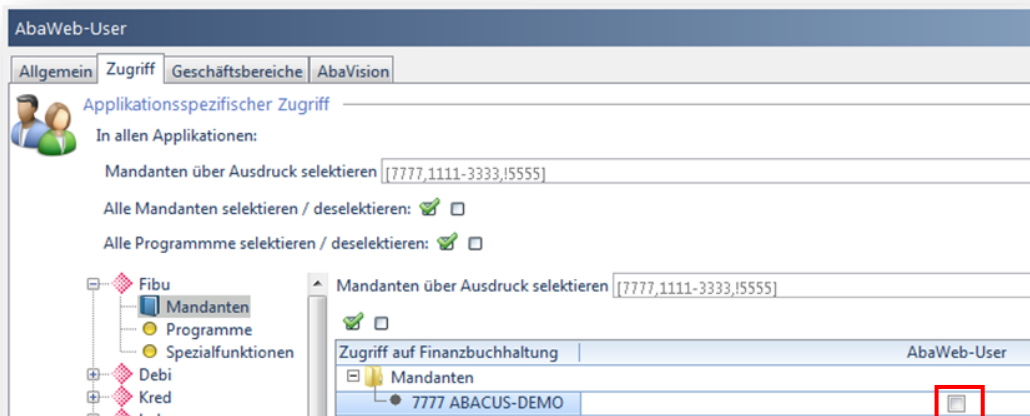
## 1.11 Keine Mandanten oder nur Mustermandant zur Auswahl

### 1.11.1 Fehlermeldungen



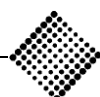
**Problem:** Entsprechender Mandant in der Benutzerkategorie nicht freigegeben.

**Erklärung:** Auf Ihrer Benutzerkategorie sind die entsprechenden Mandantenrechte nicht korrekt gesetzt.



**Lösung:** Wenden Sie sich bitte an Ihren Installationsbetreiber, damit er Ihnen den entsprechenden Mandant frei schaltet.

**Hinweis:** Falls Sie über ein Abonnement (SaaS) arbeiten wird die Mandantenzugriffsregelung vollständig vom Registrationsportal AbaLogin übernommen. Es empfiehlt sich, den **externen** Benutzern in der ABACUS Benutzerverwaltung Zugriff auf alle Mandanten zu erteilen.



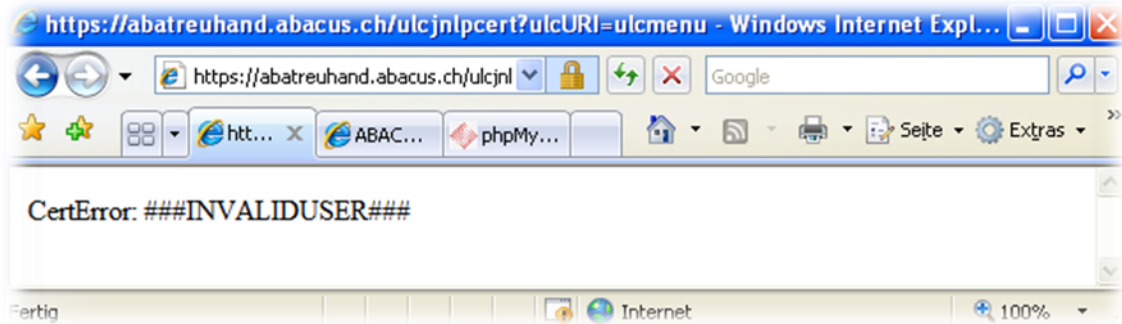
---

# Known-Problems

---

## 1.12 Invalid User / Unknown User

### 1.12.1 Fehlermeldung

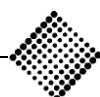
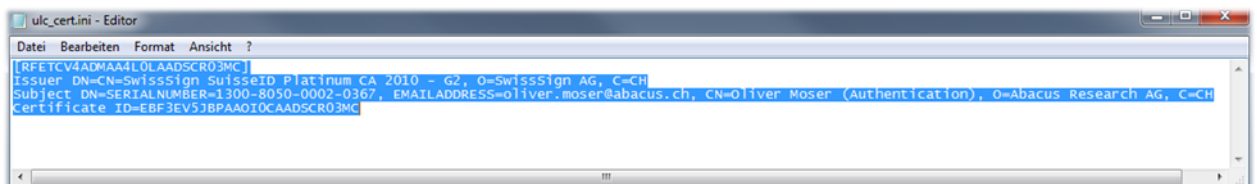


**Problem:** Ulc\_cert.ini beinhaltet falsche Zertifikatseinträge.

**Erklärung:** Durch Löschen eines Benutzers mit hinterlegtem Zertifikat, kann das File ulc\_cert.ini auf dem Applikationsserver Fehler aufweisen.

**Lösung:** Öffnen Sie das File **ulc\_cert.ini** auf dem Applikationsserver im Verzeichnis \Abac\System. Löschen Sie alle Einträge des entsprechenden Benutzers gemäss folgendem Beispiel (blau markiert) und weisen Sie dem Benutzer das Zertifikat neu zu.

Hinweis: dieses File "ulc\_cert.ini" besteht nur bis und mit Version 2010.



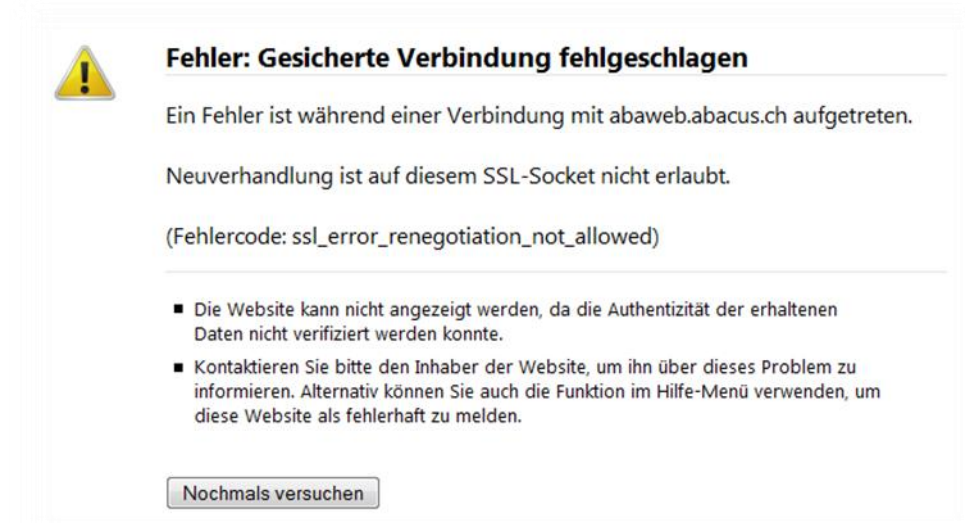
---

# Known-Problems

---

## 1.13 Firefox 4 - Login nicht möglich

### 1.13.1 Fehlermeldung



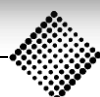
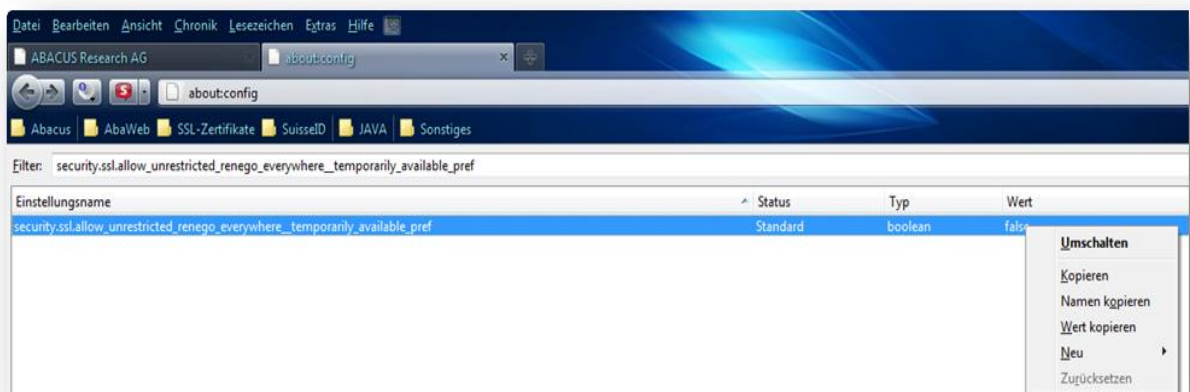
The screenshot shows a Firefox error dialog box with a yellow warning icon. The title is "Fehler: Gesicherte Verbindung fehlgeschlagen". The main text reads: "Ein Fehler ist während einer Verbindung mit abaweb.abacus.ch aufgetreten. Neuverhandlung ist auf diesem SSL-Socket nicht erlaubt. (Fehlercode: ssl\_error\_renegotiation\_not\_allowed)". Below this, there are two bullet points: "Die Website kann nicht angezeigt werden, da die Authentizität der erhaltenen Daten nicht verifiziert werden konnte." and "Kontaktieren Sie bitte den Inhaber der Website, um ihn über dieses Problem zu informieren. Alternativ können Sie auch die Funktion im Hilfe-Menü verwenden, um diese Website als fehlerhaft zu melden." At the bottom, there is a button labeled "Nochmals versuchen".

**Problem:** Login via SuisseID ins Abacus mit dem Firefox 4 ist nicht möglich.

**Erklärung:** Standardmässige Sicherheitseinstellung im Firefox 4 verhindert das Login via SuisseID.

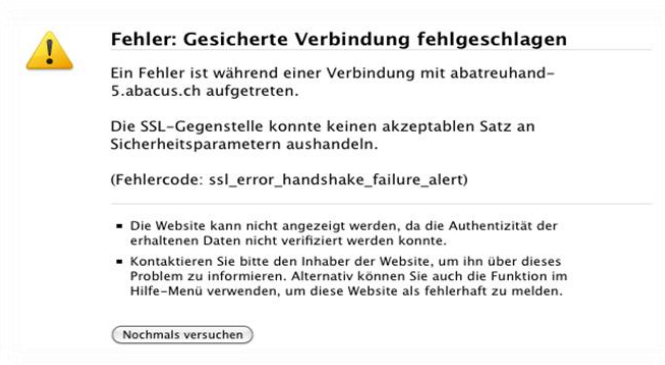
**Lösung:**

1. In der Adresszeile des Firefox 4, bitte folgende Zeile eingeben "*about:config*"
2. Klicken Sie auf den Button "Ich werde vorsichtig sein, versprochen!"
3. Im Textfeld "Filter" geben Sie folgendes ein:  
*security.ssl.allow\_unrestricted\_renego\_everywhere\_temporarily\_available\_pref*
4. Den Wert in Spalte Wert auf "true" setzen --> Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf dem Wert "false" stehen, klicken Sie auf die rechte Maustaste. Das Kontextmenü öffnet sich, hier auf den Befehl "Umschalten" klicken, dadurch wird der Wert auf "true" umgestellt.
5. Schliessen und starten Sie den Firefox 4 erneut, um sich ins Abacus einzuloggen.



## 1.14 Post Zertifikat wird nicht mehr erkannt

### 1.14.1 Fehlermeldung



**Fehler: Gesicherte Verbindung fehlgeschlagen**

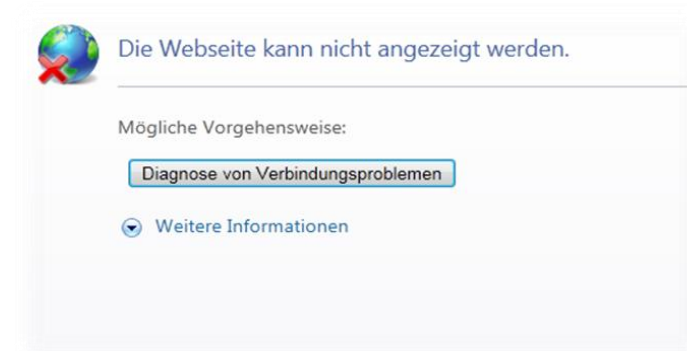
Ein Fehler ist während einer Verbindung mit abatreuhand-5.abacus.ch aufgetreten.

Die SSL-Gegenstelle konnte keinen akzeptablen Satz an Sicherheitsparametern aushandeln.

(Fehlercode: ssl\_error\_handshake\_failure\_alert)

- Die Website kann nicht angezeigt werden, da die Authentizität der erhaltenen Daten nicht verifiziert werden konnte.
- Kontaktieren Sie bitte den Inhaber der Website, um ihn über dieses Problem zu informieren. Alternativ können Sie auch die Funktion im Hilfe-Menü verwenden, um diese Website als fehlerhaft zu melden.

[Nochmals versuchen](#)



**Die Webseite kann nicht angezeigt werden.**

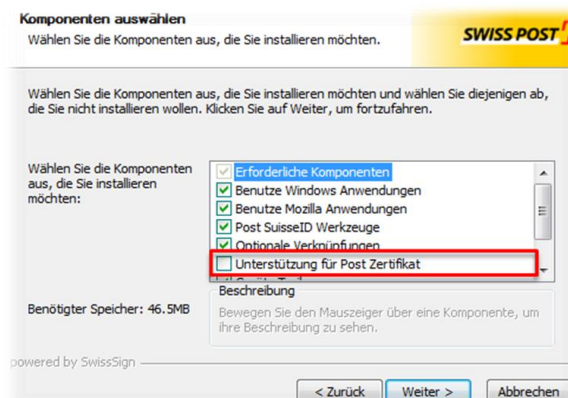
Mögliche Vorgehensweise:

[Diagnose von Verbindungsproblemen](#)

[Weitere Informationen](#)

**Problem:** Post Zertifikat wird nicht mehr erkannt, nachdem die Installationssoftware von der Post SuisseID <http://www.postswissid.ch/setup> **Version 3.4.0.0** installiert wurde.

**Lösung:** Beim Installationsprozess der Post SuisseID Software ist per Default die Option "Unterstützung für Post Zertifikat " nicht aktiv. Bitte setzen Sie hier den Flag. Nun sollte Ihr Post Zertifikat wieder erkannt werden.



**Komponenten auswählen**

Wählen Sie die Komponenten aus, die Sie installieren möchten.

Wählen Sie die Komponenten aus, die Sie installieren möchten und wählen Sie diejenigen ab, die Sie nicht installieren wollen. Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Wählen Sie die Komponenten aus, die Sie installieren möchten:

- Erforderliche Komponenten
- Benutze Windows Anwendungen
- Benutze Mozilla Anwendungen
- Post SuisseID Werkzeuge
- Optionale Verknüpfungen
- Unterstützung für Post Zertifikat

Benötigter Speicher: 46.5MB

Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Komponente, um ihre Beschreibung zu sehen.

powered by SwissSign

[< Zurück](#) [Weiter >](#) [Abbrechen](#)

