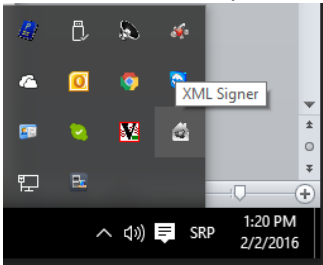
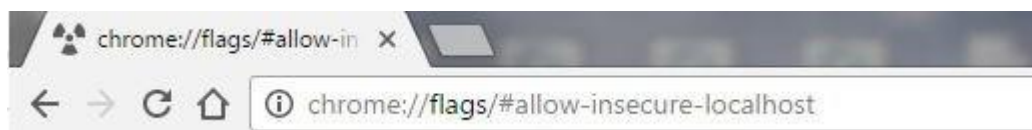


UPUTSTVO od 11.01.2017.godine za otklanjanje grešaka i podešavanja Google Chrome i Mozilla Firefox

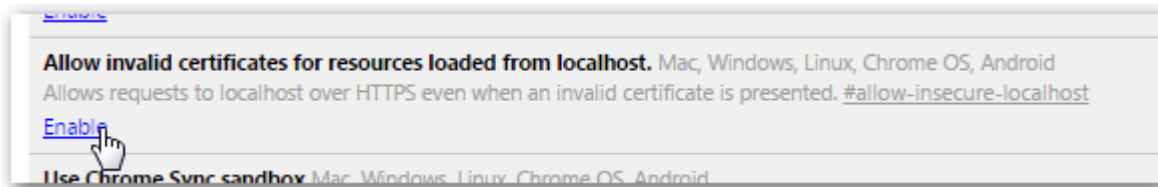
1. Greška prilikom logovanja: **Greška u komunikaciji sa sertifikatom** ili **Veza je prekinuta na zahtev korisnika korisnika**.
 - a. Proverite da li je na računaru instalirana i aktivna komponenta SecurityTray.
 - i. **Ukoliko imate instaliranu Java verziju 8 update 111 ili noviju, potrebno je da instalirate i novu verziju SecurityTray-a sa našeg sajta www.croso.gov.rs**
(VAŽNO: Windows XP može da bude nekompatibilan, tj. na računaru tada morate imati instaliran minimum Windows 7)
 - ii. **Obavezno podesite Google Crome ili Mozilla zavisno šta koristite prema Uputstvu sa našeg sajta www.croso.rs**
 - iii. *Takodje Vas molimo da ubuduće posle pojave bilo kakve greške najpre posetite naslovnu stranu našeg sajta www.croso.rs radi eventualnih obaveštenja-ažuriranja i saveta o daljem radu pa tek onda potražite tehničku podršku. Time ćete najbrže nastaviti neometan rad.*
 - iv. Da biste pristupili portalu, SecurityTray mora biti aktivan. Ovo možete proveriti tako što dete potražiti da li u system trayu (deo desktopa u donjem desnom uglu ekrana odmah pored sata), postoji ikonica sive boje koja se zove XML Signer. Ukoliko ona nije prisutna, SecurityTray treba jednostavno pokrenuti ili sa ikonice na desktopu ili iz Start > All Programs > SecurityTray.
The image shows a close-up of the Windows system tray. The 'XML Signer' icon is highlighted with a mouse cursor. Other icons like volume, network, and clock are visible in the background.
 - v. Ukoliko SecurityTray aplikacije odbija da se pokrene, uklonite sve postojeće verzije SecurityTray-a sa računara, skinite ponovo sa sajta www.croso.rs i uradite iznova čistu instalaciju. Deinstalacija se vrši iz Control Panel > Programs and Features > Odaberete SecurityTray iz liste > Uninstall. Nakon deinstalacije restartujte računar.
2. Instalirali ste aplikaciju po uputstvu ali i dalje imate istu grešku, onda **molimo obavezno podesite Google Crome ili Mozilla zavisno šta koristite prema Uputstvu sa našeg sajta www.croso.rs**.

Ako koristite Google Chrome

1. Ukucati u statusnoj liniji Google Crome kao na slici sledeće
chrome://flags/#allow-insecure-localhost



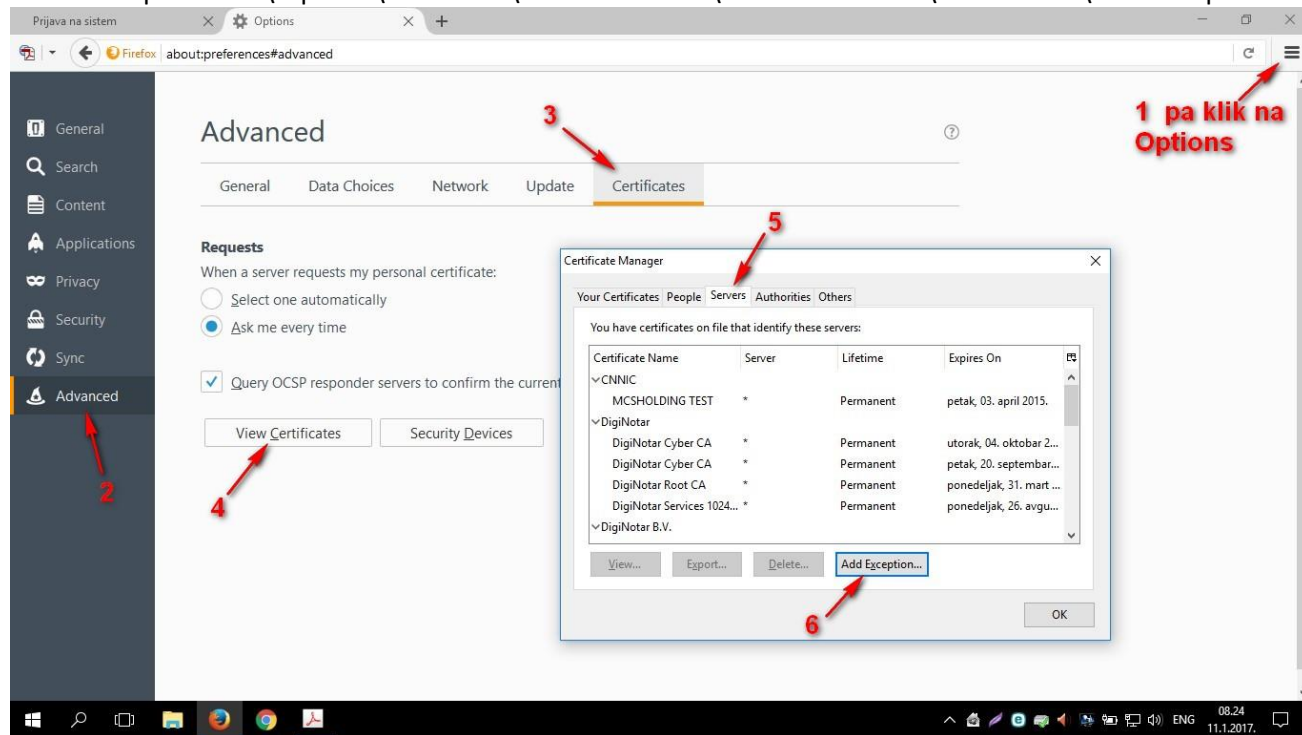
2. Pritisnuti na **Enable** u gornjem levom uglu, nakon čega će postati **Disable**



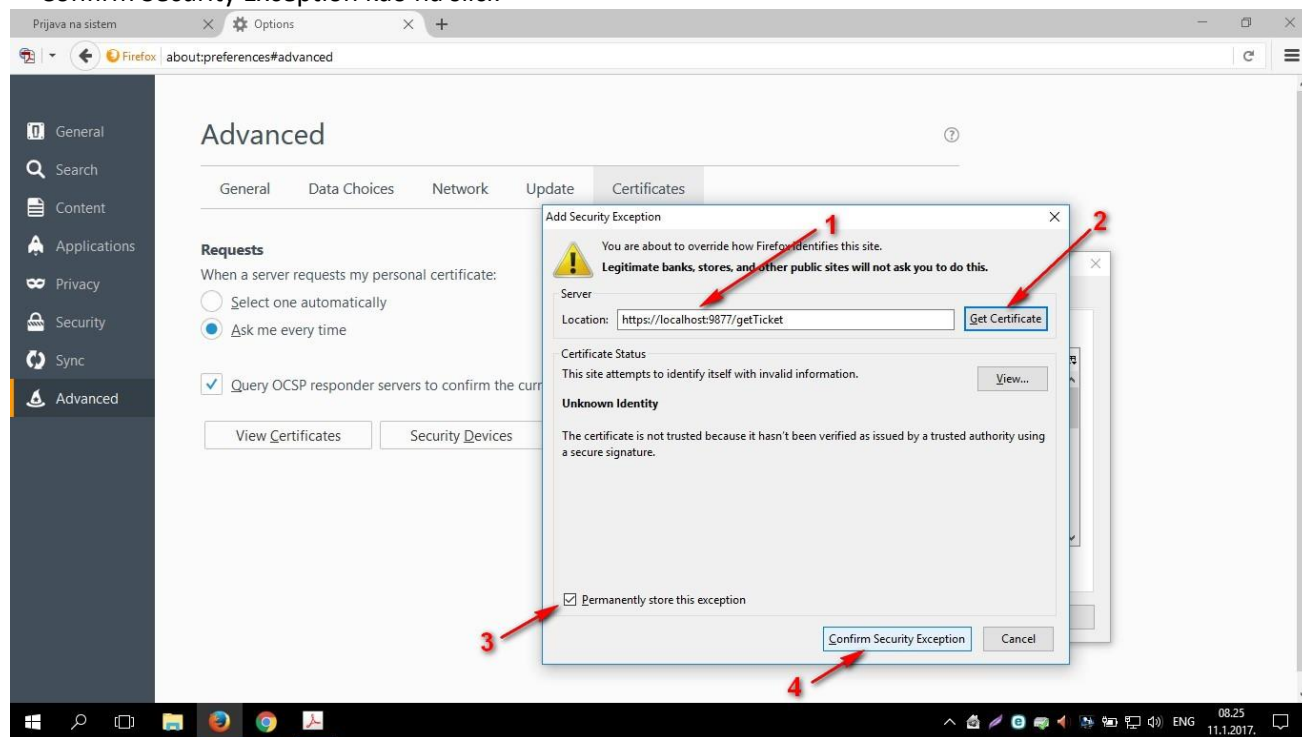
Zatvorite i ponovo pokrenite Google Chrome i ulogujte se na naš Portal <https://portal.croso.gov.rs/criscr/>

Ako koristite Mozilla Firefox:

1. Klik na Open menu\ Options\ Advanced\ Tab Certificates\ View Certificates\ Tab Servers\ Add Exception



2. U Location ukucati <https://localhost:9877/getTicket> zatim Čekirati Permanently store this exception zatim klik na Confirm Security Exception kao na slici:



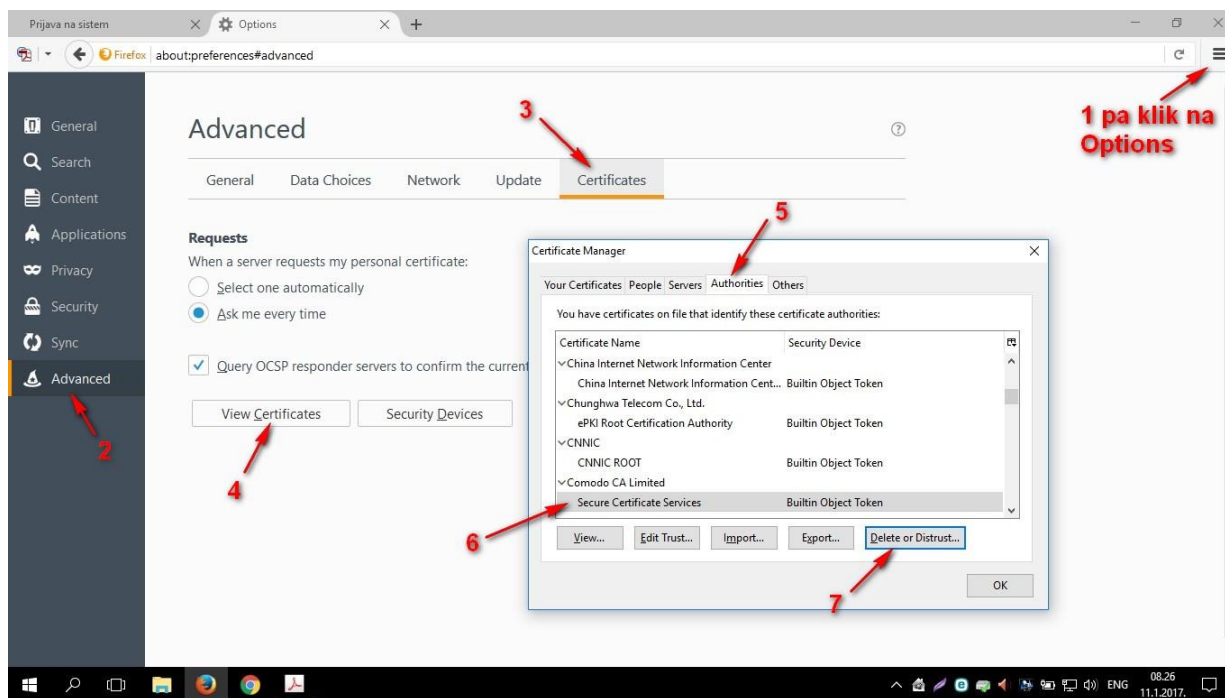
Zatvorite i ponovo pokrenite Mozilla i ulogujte se na naš Portal <https://portal.croso.gov.rs/criscr/>

VAŽNO: Brisanje sertifikata

Prilikom instalacije nove verzije SecurityTray aplikacije, sertifikat CrosoSecurityTray će biti uklonjen iz Windows keystore-a, dok taj isti sertifikat treba ručno ukloniti iz Firefox-a.

Brisanje sertifikata iz Firefox-a

1. Klik na Open menu\ Options\ Advanced\ Tab Certificates\ View Certificates\ Tab Authorities
2. Kliknuti na sertifikat CrosoSecurityTray kao na slici



3. Delete or Distrust

4.OK

Napomena: Zbog bezbednosti više ne dodajemo root-ni sertifikat localhost u Windows keystore, a ni u Firefox-ov keystore.

3. Greška prilikom logovanja: **PKS11 provajder nije pronadjen.**

- a. Proverite da li je middleware za karticu instaliran na podrazumevanoj lokaciju na vašem računaru. (npr. za privrednu komoru lokacija je C:\Program Files\NetSeT\TrustEdgeID PKS). Ako ste za instalacioni folder odabrali drugu lokaciju morate uraditi reinstalaciju middleware sa podrazumevanim parametrima.
- b. Ako imate sertifikat **Privredne Komore Srbije** molim Vas da uradite sledeće:
- c. Proverite da li na lokaciji C:\Program Files postoji direktorijum TrustEdgeID.
- d. Ukoliko postoji - kopirajte ga na desktop i promenite mu naziv u "TrustEdgeID PKS"
- e. Sada tako promenjenog naziva ga kopirajte u folder C:\Program Files\NetSeT\ (napravite direktorijum NetSeT ukoliko ne postoji. Obratite pažnju na velika i mala slova u nazivu direktorijuma).
- f. Konačno stanje treba da bude C:\Program Files\NetSeT\TrustEdgeID PKS
- g. Takođe Molim Vas proverite da li je na računaru instalirana 64-bitna verzija jave u Control panelu Vašeg Windows-a, a ukoliko jeste deinstalirajte je i instalirajte 32-bitnu verziju sa
- h. <https://java.com/en/download/manual.jsp>
- i. <http://javadl.oracle.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=216432>
- j. Molim Vas da izbrisete ostatke od stare verzije Java-e u C://Program files/Java (x86)

- k. Ako imate sertifikat **MUP Srbije** molim Vas da uradite sledeće:
 - l. Proverite da li na lokaciji C:\Program Files postoji direktorijum TrustEdgeID.
 - m. Kopirajte ga u folder C:\Program Files\NetSeT\ (napravite direktorijum NetSeT ukoliko ne postoji. Obratite pažnju na velika i mala slova u nazivu direktorijuma).
 - n. Konačno stanje treba da bude C:\Program Files\NetSeT\TrustEdgeID
 - o. Takođe Molim Vas proverite da li je na računaru instalirana 64-bitna verzija jave u Control panelu Vašeg Windows-a, a ukoliko jeste deinstalirajte je i instalirajte 32-bitnu verziju sa
 - p. <https://java.com/en/download/manual.jsp>
 - q. <http://javadl.oracle.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=216432>
 - a. Molim Vas da izbrišete ostatke od stare verzije Java-e u C://Program files/Java (x86)
 - b. Ako imate sertifikat **POŠTA Srbije** ili **HALKOM** molim Vas da uradite sledeće:
 - c. Proverite da li je na računaru instalirana 64-bitna verzija jave u Control panelu Vašeg Windows-a, a ukoliko jeste deinstalirajte je i instalirajte 32-bitnu verziju sa
 - d. <https://java.com/en/download/manual.jsp>
 - e. <http://javadl.oracle.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=216432>
 - a. Molim Vas da izbrišete ostatke od stare verzije Java-e u C://Program files/Java (x86)
 - a. Proverite da li je sve u redu sa karticom i čitačem. Proverite da li se sertifikat vidi iz Token Managera (PKS, MUP), Token Administration (Pošta), Nexus Personl (Halcom). Proverite da li možete uspešno da se prijavite sertifikatom iz Google Chrome-a na portal e-uprave: <http://www.euprava.gov.rs/prijava> (klik na Prijavite se elektronskim sertifikatom) ?
 - b. Da bez problema, potpišete neki PDF dokument? Ukoliko ovde imate problema može biti problema sa samom karticom i potrebno je da se obratite telu koje je izdalo karticu.
4. U koliko posedujete neki antivirusni program, ili ako se računar nalazi u domenskom okruženju.
- a. Uverite se da antivirusni program ne blokira aplikaciju bilo prilikom instalacije bilo kod pokretanja. Privremeno ugasisite antivirusni program da vidite da li de to rešiti eventualne probleme.
- Domenske polise mogu ometati funkcionisanje aplikacije te Vas molimo da se obratite vašem sistemskom administratoru za pomoć.

Molimo pratite naša Obaveštenja na www.croso.rs

Hvala na pažnji,

Vaš CROSO