

Chybová hlášení při pokusu o vstup do aplikace


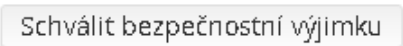
Při přístupu do aplikace ztizeni.cz někdy může dojít k tomu, že není zobrazena přihlašovací stránka aplikace, případně aplikace hlásí chybu při zadávání přihlašovacích údajů. V těchto případech se Vám vždy zobrazí určité chybové hlášení. Popis základních chybových hlášení a jejich řešení naleznete v této příručce. V případě, že se Vám ani s její pomocí nepodaří chybu odstranit a bez problémů se přihlásit do aplikace, kontaktujte nás prostřednictvím e-mailu ztizeni@swlab.cz. Do mailu uveďte následující informace:


1. Přesný text chyby, který se Vám při pokusu o přihlášení do aplikace zobrazuje,
2. typ internetového prohlížeče, který používáte (Explorer, Firefox, Chrom atp.),
3. zda se dostanete na úvodní stranu aplikace, kde se zadávají přihlašovací údaje, či nikoliv,
4. zda už jste někdy do aplikace byl/a přihlášen/a či nikoliv,
5. telefonní číslo.

Naši zaměstnanci Vás budou kontaktovat a na základě popsaných informací se budou snažit problém co nejrychleji vyřešit.

Řešení chybového hlášení "Toto připojení není důvěryhodné"

V případě, že se Vám v prohlížeči objeví chybové hlášení (viz obrázek), postupujte následovně:

- 1) Klikněte na možnost „Vám, o co se jedná“.
- 2) Klikněte na tlačítko . Objeví se dialogové okno „Přidání bezpečnostní výjimky“.
- 3) Klikněte na tlačítko .




Toto připojení není důvěryhodné

Požádali jste Firefox o zabezpečené připojení k serveru **www.ztizeni.cz**, ale nelze ověřit, že tomu tak skutečně je.

Pokud je požadováno zabezpečené připojení, měl by server předložit důvěryhodnou identifikaci a tím prokázat, že se připojujete na správné místo. Nicméně, identita tohoto serveru nemohla být ověřena.

Co mám teď dělat?

Pokud se k tomuto serveru obvykle připojujete bez problému, může tato chyba znamenat, že se za tento server někdo snaží vydávat, a neměli byste pokračovat.




► **Technické detaily**

▼ **Vím, o co se jedná**

Pokud chápete rizika, můžete Firefox požádat o výjimku a začít identifikaci tohoto serveru důvěřovat. **I když tomuto serveru důvěřujete, může tato chyba znamenat, že vám někdo odposlouchává připojení.**

Nepřidávejte výjimku, pokud si nejste jisti, že tento server má dobrý důvod nepoužívat důvěryhodnou identifikaci.





Řešení chybového hlášení „Chyba zabezpečeného spojení“

V případě zobrazení chybového hlášení „Chyba zabezpečeného spojení“ pravděpodobně došlo k chybnému načtení certifikátu. Certifikát je nutné v tomto případě znovu naimportovat. Chyba se nejčastěji vyskytuje u uživatelů internetového prohlížeče Mozilla Firefox

Chyba zabezpečeného spojení

Při spojení s `www.ztizeni.cz` nastala chyba. S partnerem protokolu SSL se nepodařilo domluvit akceptovatelnou množinu bezpečnostních parametrů. (Kód chyby: `ssl_error_handshake_failure_alert`)

- Požadovanou stránku nelze zobrazit, protože nelze ověřit autenticitu přijatých dat.
- Kontaktujte prosím vlastníka webového serveru a informujte ho o tomto problému.

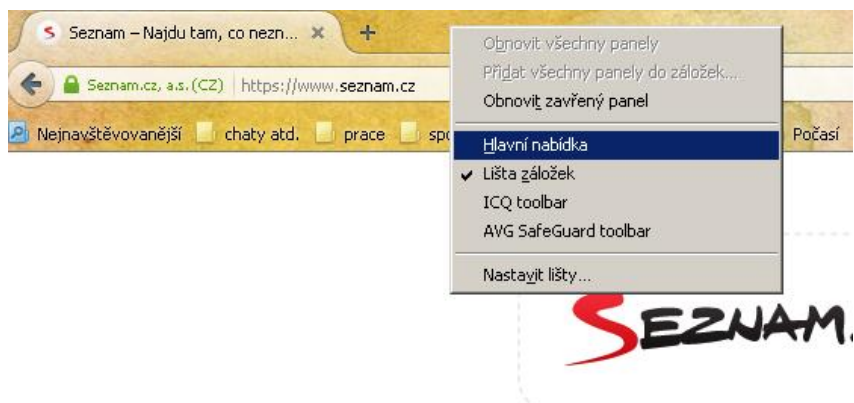
[Zkusit znovu](#)

Pro import certifikátu postupujte následovně:

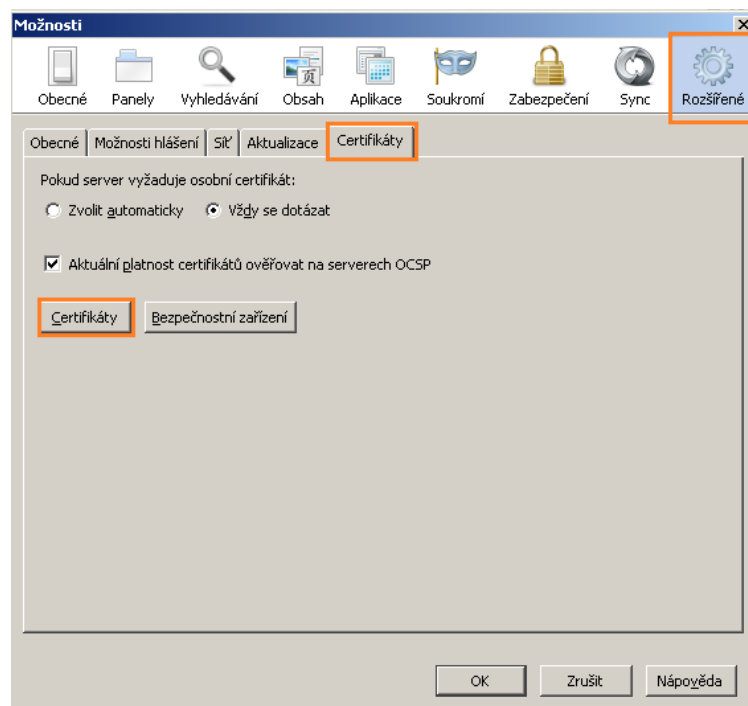
- 1) Certifikát stáhněte a uložte do počítače.
- 2) Otevřete internetový prohlížeč.
- 3) V horním menu zvolte možnost **Nástroje -> Možnosti**.



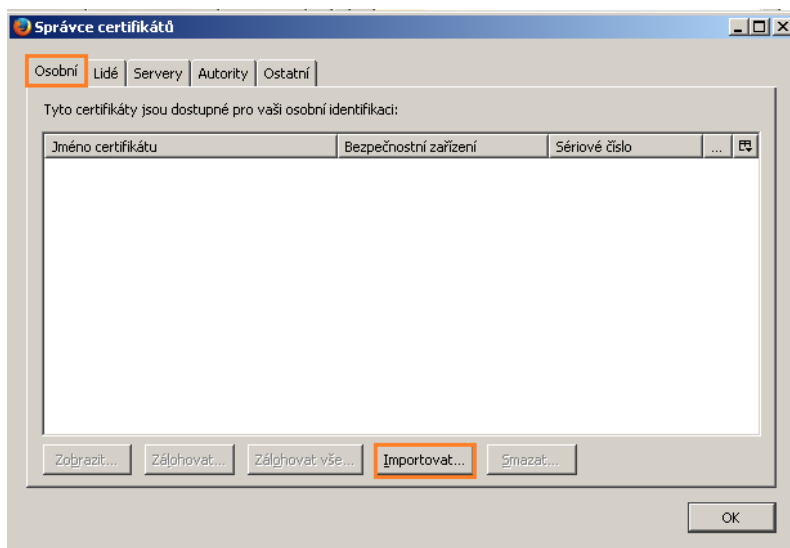
V případě, že menu není dostupné, klikněte pravým tlačítkem myši na horní lištu prohlížeče a zvolte možnost „Hlavní nabídka“, menu by se Vám mělo zobrazit.



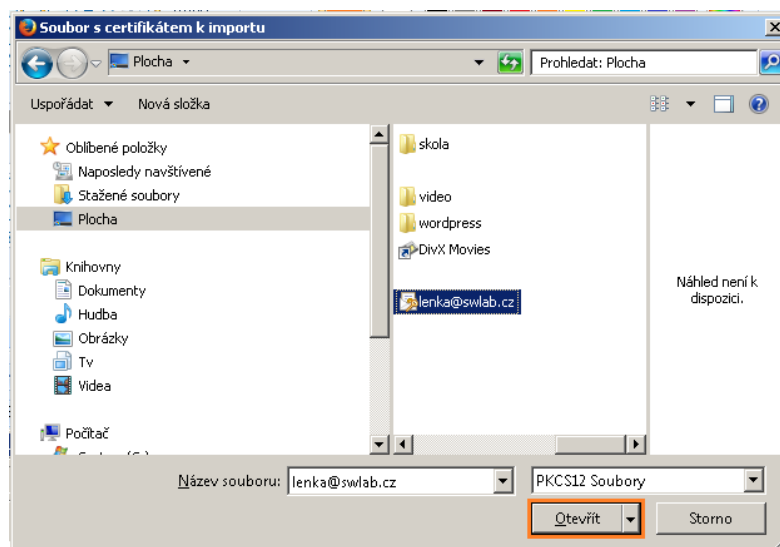
- 4) Po otevření dialogového okna zvolte záložku „Rozšířené -> Certifikáty“.



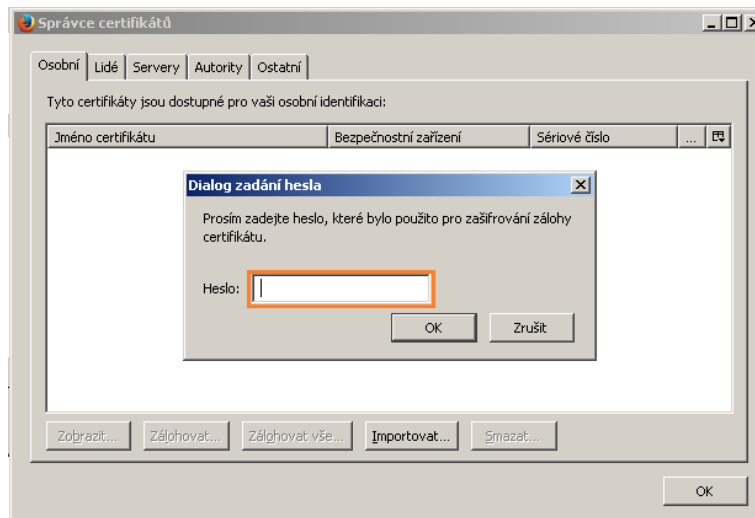
- 5) Klikněte na tlačítko „Certifikáty“, Klikněte na záložku „Osobní“. Po té stiskněte tlačítko „Importovat“.



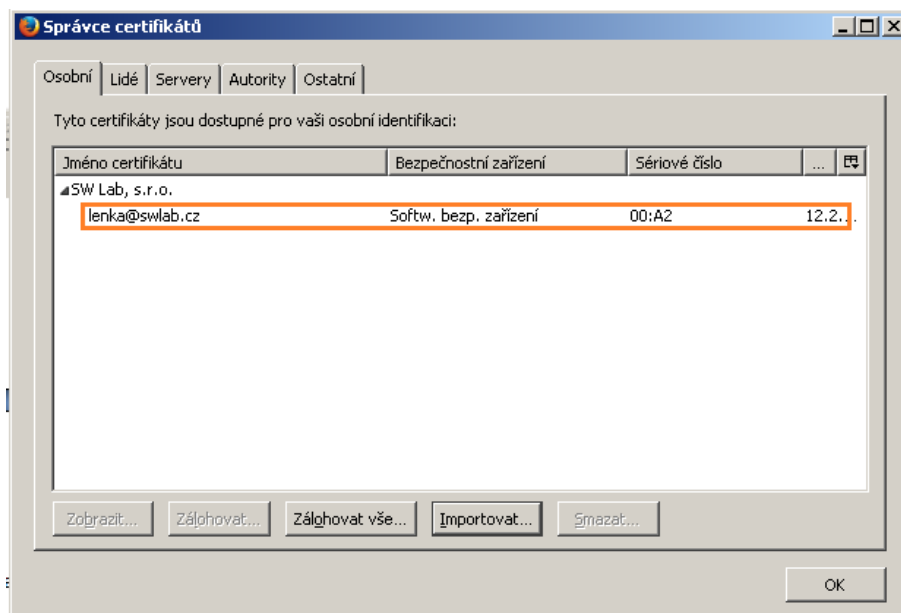
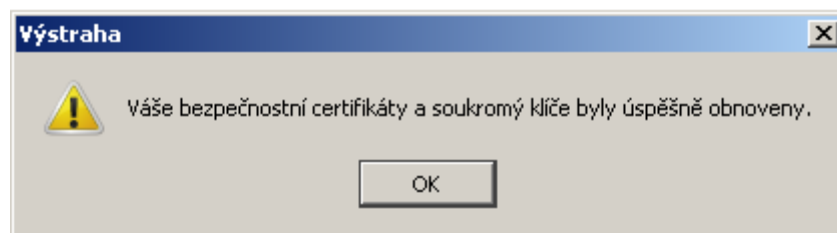
- 6) Vyhledejte certifikát ve Vašem PC, Klikněte na něj a následně Klikněte na tlačítko otevřít.



7) Zadejte heslo, které Vám přišlo prostřednictvím sms a stiskněte tlačítko „Ok“.



8) V případě úspěšného načtení certifikátu se zobrazí následující hlášení. Po stisknutí tlačítka „Ok“ by měl certifikát viditelný i ve Správci certifikátů.

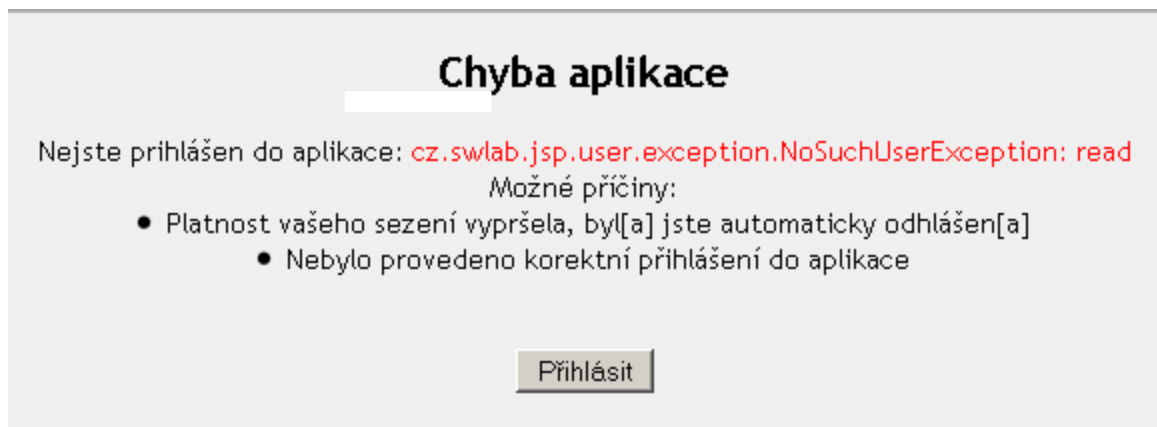


9) Stiskněte tlačítko „Ok“. V tuto chvíli by měl být certifikát neimportovaný. Přejděte na stránku www.ztizeni.cz a přihlaste se do aplikace.

Řešení chybového hlášení "Chyba aplikace"

V případě, že se Vám při přihlašování do aplikace zobrazí chybové hlášení „Chyba aplikace“ (viz obrázek) zkontrolujte, zda jste zadali správně přihlašovací údaje. Jako přihlašovací jméno slouží Váš e-mail, heslo je součástí mailu, který Vám byl zaslán společně s certifikátem. **Pro přihlašování do aplikace neslouží heslo, které Vám bylo zasláno prostřednictvím sms!**

Heslo, které jste obdrželi prostřednictvím sms slouží pouze pro ověření certifikátu.



Chyba aplikace

Nejste přihlášen do aplikace: `cz.swlab.jsp.user.exception.NoSuchUserException: read`

Možné příčiny:

- Platnost vašeho sezení vypršela, byl[a] jste automaticky odhlášen[a]
- Nebylo provedeno korektní přihlášení do aplikace

Pokud heslo zadáváte správně a aplikace i přes to hlásí chybu, kontaktujte nás na mail ztizeni@swlab.cz.

Řešení chybového hlášení "Chyba aplikace"

Při spojení s (*název serveru*) nastala chyba, protože je používán neplatný bezpečnostní certifikát. Doba platnosti certifikátu vypršela (*datum*). (Kód chyby: `sec_error_expired_certificate`)

Toto chybové hlášení se zobrazuje v případě, že používáte certifikát s prošlou dobou platnosti. Chybové hlášení se může objevit i v případě, že Vaše systémové hodiny mají nastavené špatné datum.

Nejprve tedy zkontrolujte nastavení systémových hodin (rok, datum i čas). V případě, že jsou hodiny nastaveny špatně, nastavte správné hodnoty. Po nastavení znovu vyzkoušejte přístup do aplikace.

V případě, že jsou hodiny nastaveny správně, máte platný certifikát, a přesto se Vám stále objevuje chybové hlášení, kontaktujte nás přes mail ztizeni@swlab.cz.

Řešení chybového hlášení "Server nenalezen"

Chybové hlášení „Server nenalezen“ je ve většině případů způsobeno pádem internetového připojení. V první řadě tedy vyzkoušejte, zda Vám fungují i jiné stránky než ztizeni.cz (např. Seznam.cz). Další možné příčiny chybového hlášení jsou popsány přímo v popisu chyby (viz.obrázek).

V případě, že se Vám nepodaří chybu odstranit a přihlásit se do aplikace, obraťte se na vlastní IT oddělení.



i **Server nenalezen**

Firefox nemůže nalézt server `www.ztizeni.cz`.

- Zkontrolujte, zda je adresa napsána správně a neobsahuje chyby jako `ww.server.cz` místo `www.server.cz`
- Pokud se vám nezobrazují ani ostatní stránky, zkontrolujte síťové připojení svého počítače.
- Pokud je váš počítač chráněn firewallem nebo proxy serverem, zkontrolujte, zda má Firefox přístup na Internet.

Zkusit znovu