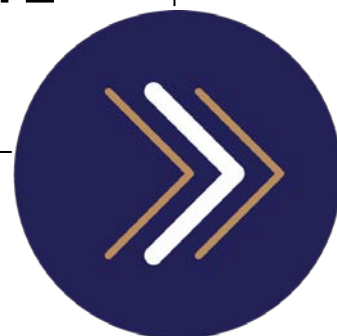


# GIROLOCK SZOLGÁLTATÁS ÜZLETSZABÁLYZAT MELLÉKLETE

---



WebHandler kezelői kézikönyv

## Készítette

Eőry Zsolt

Mihályi Krisztina

Szabó Katalin

Toldy Zoltán



A jelen dokumentum tartalma szerzői jogi védelem alatt áll, a mű felhasználói jogai a GIRO Zrt.-t illetik. A dokumentumot az Ügyfél korlátlan számban a számítógépére letöltheti, adathordozókon tárolhatja, kinyomtathatja, saját célra használhatja, azonban a dokumentum - részeinek, vagy egészének - nyilvánosságra hozatalára, terjesztésére, átdolgozására, feldolgozására, bármilyen egyéb módosítására, fordítására kizárólag a GIRO Zrt. jogosult, illetve az Ügyfél vagy más személyek ezeket a jogokat kizárólag a GIRO Zrt. írásába foglalt engedélye alapján gyakorolhatják.

WebHandler kezelői kézikönyv v5.0

Oldalak száma: 39

© GIRO Zrt.

Budapest, 2020. június 23.

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A TÁVOLI TANÚSÍTVÁNYCSERE SZOLGÁLTATÁS CÉLJA.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>MŰKÖDÉSI KÖVETELMÉNYEK.....</b>	<b>1</b>
2.1.	HASZNÁLATTAL KAPCSOLATOS SZERZŐDÉSI ÉS MEGRENDELÉSI FELTÉTELEK .....	1
2.2.	A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSE .....	2
2.3.	ELECTRA ÜGYFÉLPROGRAM HASZNÁLATÁHOZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS FELTÉTEL....	2
2.4.	SZEMÉLYI FELTÉTELEK, INFORMATIKAI ISMERETEK, JOGOSULTSÁGOK.....	2
2.5.	TECHNIKAI FELTÉTELEK AZ ALKALMAZÁS ELÉRÉSÉHEZ.....	3
2.6.	TECHNIKAI FELTÉTELEK ELLENŐRZÉSE.....	4
2.6.1.	<i>A Számítógép operációs rendszerének ellenőrzése.....</i>	<i>4</i>
2.6.2.	<i>AWP alkalmazás verzió számának ellenőrzése.....</i>	<i>4</i>
2.6.2.1.	<i>AWP 4.4.4 és AWP 4.4.5 verziók esetén.....</i>	<i>4</i>
2.6.2.2.	<i>AWP 5.3.2 verzió esetén .....</i>	<i>5</i>
2.6.3.	<i>Böngésző verziószámának ellenőrzése.....</i>	<i>6</i>
2.6.4.	<i>Tanúsítványkibocsátó azonosításához szükséges tanúsítványok ellenőrzése.....</i>	<i>7</i>
2.6.5.	<i>Tanúsítványok importálásának módja MS Windows 7 esetén.....</i>	<i>8</i>
2.6.5.1.	<i>GIROLock_Root_CA importálásának folyamata.....</i>	<i>8</i>
2.6.5.2.	<i>GIROLock_CA importálási folyamata.....</i>	<i>8</i>
2.6.5.3.	<i>Kibocsátói tanúsítványok importálása Mozilla Firefox böngésző használata esetén.....</i>	<i>9</i>
2.7.	<b>AWP TELEPÍTŐ ÉS GIROLOCK TANÚSÍTVÁNYOK ELÉRHETŐSÉGE A HONLAPON .....</b>	<b>12</b>
2.7.1.	<i>AWP 4.4.4 és AWP 4.4.5 telepítő elérhetősége.....</i>	<i>12</i>
2.7.2.	<i>AWP 5.3.2 telepítő elérhetősége.....</i>	<i>12</i>
<b>3.</b>	<b>BEÁLLÍTÁSI SEGÉDLET A MICROSOFT WINDOWS 7 TÍPUSÚ OPERÁCIÓS RENDSZERHEZ .....</b>	<b>13</b>
3.1.	<b>MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ SPECIÁLIS BEÁLLÍTÁSAI .....</b>	<b>13</b>
3.1.1.	<i>Kártyaolvasó illesztése Mozilla Firefox böngészőhöz.....</i>	<i>13</i>
3.2.	<b>INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ SPECIÁLIS BEÁLLÍTÁSAI .....</b>	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>FELHASZNÁLÓI SEGÉDLET A WEBHANDLER ALKALMAZÁS HASZNÁLATÁHOZ .....</b>	<b>17</b>
4.1.	<b>A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉNEK CÍME GIROLOCK TANÚSÍTVÁNY ESETÉN .....</b>	<b>17</b>
4.1.1.	<i>Mozilla Firefox böngésző esetében.....</i>	<i>17</i>
4.1.2.	<i>Internet Explorer böngésző esetében.....</i>	<i>17</i>

<b>4.2.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉNEK CÍME GIROLOCK2 TANÚSÍTVÁNY ESETÉN.....</b>	<b>18</b>
4.2.1.	<i>Mozilla Firefox böngésző esetében.....</i>	<i>18</i>
4.2.2.	<i>Internet Explorer böngésző esetében.....</i>	<i>18</i>
<b>4.3.</b>	<b>ÚJ TANÚSÍTVÁNY LETÖLTÉSE MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ HASZNÁLATÁVAL .....</b>	<b>19</b>
<b>4.4.</b>	<b>ÚJ TANÚSÍTVÁNY LETÖLTÉSE INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ HASZNÁLATÁVAL...</b>	<b>22</b>
<b>4.5.</b>	<b>AZ ÚJ TANÚSÍTVÁNY ELLENŐRZÉSE .....</b>	<b>27</b>
4.5.1.	<i>AWP 4.4.4 / 4.4.5 verziójú program segítségével .....</i>	<i>27</i>
4.5.2.	<i>AWP 5.3.2 verziójú program segítségével.....</i>	<i>27</i>
<b>4.6.</b>	<b>RÉGI TANÚSÍTVÁNY TÖRLÉSE .....</b>	<b>28</b>
4.6.1.	<i>Tanúsítvány törlése AWP 4.4.4 ill. 4.4.5 manager alkalmazással.....</i>	<i>28</i>
4.6.2.	<i>Tanúsítvány törlése AWP 5.3.2 manager alkalmazással.....</i>	<i>30</i>
<b>5.</b>	<b>HIBAKEZELÉS .....</b>	<b>32</b>
5.1.	<b>HIBAJELENSÉG – AZ OLDAL NEM JELENIK MEG .....</b>	<b>32</b>
5.2.	<b>HIBAJELENSÉG – INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐBEN A TANÚSÍTVÁNY CSERE ALATT A 'CRYPTOGRAPHIC PROVIDER' MEZŐ ÉRTÉKE NEM JELENIK MEG.....</b>	<b>32</b>
5.3.	<b>HIBAJELENSÉG – A TANÚSÍTVÁNYCSERE-FOLYAMAT RENDBEN VOLT, DE A KÁRTYÁN NINCS RSA KULCSPÁR + TANÚSÍTVÁNY .....</b>	<b>32</b>
5.4.	<b>HIBAJELENSÉG - A TANÚSÍTVÁNYCSERE-FOLYAMAT RENDBEN VOLT, DE A KÁRTYÁN CSAK RSA KULCS VAN, TANÚSÍTVÁNY NINCS .....</b>	<b>32</b>
5.5.	<b>HIBAJELENSÉG – A CSEREFOLYAMAT ELINDUL, DE MEGSZAKAD .....</b>	<b>32</b>
5.6.	<b>HIBAJELENSÉG – SEE YOUR PKI ADMINISTRATOR .....</b>	<b>32</b>
5.7.	<b>HIBAJELENSÉG – A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉRE NEM JOGOSULT.....</b>	<b>33</b>
5.8.	<b>HIBAJELENSÉG –BIZTONSÁGOS KAPCSOLAT SIKERTELEN (FIREFOX BÖNGÉSZŐBEN) .....</b>	<b>34</b>
5.9.	<b>TOVÁBBI HIBALEHETŐSÉGEK.....</b>	<b>34</b>
<b>6.</b>	<b>HELP DESK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....</b>	<b>35</b>
6.1.	<b>HELP DESK ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....</b>	<b>35</b>
6.2.	<b>AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....</b>	<b>35</b>
6.2.1.	<i>Elérhetőség, rendelkezésre állás.....</i>	<i>35</i>

## 1. A TÁVOLI TANÚSÍTVÁNYCSERE SZOLGÁLTATÁS CÉLJA

A GIRO Zrt. GIROLock szolgáltatásához kapcsolódóan ügyfelei számára "távoli tanúsítványcsere" (továbbiakban WebHandler) elnevezésű informatikai szolgáltatást biztosít. A szolgáltatás lényege, hogy a GIROLock kártyán elhelyezett felhasználói tanúsítványokat a kártya birtokosok távolról, az ügyfél végpontján a kártya újragyártása nélkül önállóan le tudják cserélni. A művelet elvégzése után a GIROLock kártya az új tanúsítvánnyal tovább használható.

**Tanúsítvány csere folyamata röviden:** Böngésző program segítségével, GIRO kapcsolaton keresztül (GIROHáló / GIRODirect – Electra / GIRODirect Plus), a GIROLock kártyára, a még érvényes tanúsítvány mellé (párhuzamosan) a kártyaolvasó segítségével generálásra és felírásra kerül egy új tanúsítvány (titkos kulccsal együtt- RSA kulcs). A sikeres tanúsítványigénylés után 2 db RSA kulcs - tanúsítvány pár lesz a kártyán. A régi tanúsítványt törölni kell a kártyáról. A törlés történhet JAVA applet segítségével, vagy el lehet végezni az AWP program segítségével is.

Tanúsítványt cserélni a felhasználó nevére szóló GIROLock kártyán, a kártyán lévő érvényes tanúsítvány segítségével lehetséges a lejárató idő vége előtti 40. naptól. Lejárt tanúsítvány cseréje WebHandler szolgáltatáson keresztül nem lehetséges.

A tanúsítványcserét az alábbi dokumentum alapján tudják elvégezni. Kérjük, kövessék a leírtakat.

## 2. MŰKÖDÉSI KÖVETELMÉNYEK

### 2.1. HASZNÁLATTAL KAPCSOLATOS SZERZŐDÉSI ÉS MEGRENDELÉSI FELTÉTELEK

A WebHandler szolgáltatás eléréséhez az alábbi szerződéses és megrendelési feltételek szükségesek:

- GIROLock szolgáltatási szerződés,
- WebHandler értesítendő adatlap kitöltése a lejárt tanúsítványokhoz kapcsolódóan kiküldött automatikus e-mail értesítéshez, amennyiben nem a GIROLock szerződéses kapcsolattartóknak kell küldeni az értesítést,
- GIROHáló szolgáltatási szerződés,\*
- GIROHáló-n igénybevett szolgáltatás megrendelő lap kitöltése a GIROLock - Távoli tanúsítványcsere igénybevételéhez\*.

*\* A Magyar Államkincstár alá tartozó ügyfeleinknél a szolgáltatás elérése az Electra ügyfélprogramhoz használt végpontról lehetséges.*

## 2.2. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSE

Kincstári számlavezetett intézmények esetén (Electra környezet)		GIROHáló eléréssel rendelkező ügyfeleink esetén
A tanúsítványcsere böngésző program segítségével történik, de <b>NEM INTERNETEN</b> keresztül, hanem az <b>Electra által használt kommunikációs vonalon</b> keresztül.		A tanúsítványcsere böngésző program segítségével történik, de <b>NEM INTERNETEN</b> keresztül, hanem <b>GIROHáló zárt kommunikációs vonalon</b> keresztül.
Mozilla Firefox 68ESR böngészőn és Internet Explorer 11 böngészőn keresztül érhető el.		Mozilla Firefox 68ESR böngészőn és Internet Explorer 11 böngészőn keresztül érhető el.

## 2.3. ELECTRA ÜGYFÉLPROGRAM HASZNÁLATÁHOZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS FELTÉTEL

A Magyar Államkincstár ügyfeleinél olyan számítógépről érhető el a szolgáltatás, amely az Electra ügyfélprogram és a GIRO Zrt. között hálózati kapcsolat felépítését lehetővé teszi. Első lépésként az Electra ügyfélprogram használati utasításában megadottak szerint építse fel a kapcsolatot, válassza ki a Tanúsítványcsere menüpontot, majd indítsa el a használni kívánt böngészőt.

Amennyiben **GIROHáló XS-Net** kommunikációs csomagot használ, úgy kérjük a tanúsítvány csere megkezdése előtt építse fel a VPN kapcsolatot az SSL-VPN telepítési útmutatóban leírtaknak megfelelően.

## 2.4. SZEMÉLYI FELTÉTELEK, INFORMATIKAI ISMERETEK, JOGOSULTSÁGOK

A WebHandler szolgáltatás eléréséhez az alábbi technikai feltételek között felsorolt alkalmazások, beállítások megléte nélkülözhetetlen. A beállításhoz, telepítéséhez informatikai alapismeretek, valamint esetenként rendszergazdai jogosultság szükséges.

Amennyiben a technikai feltételek nem állnak rendelkezésre, kérje rendszergazda segítségét.

## 2.5. TECHNIKAI FELTÉTELEK AZ ALKALMAZÁS ELÉRÉSÉHEZ

A GIROLock WebHandler szolgáltatáselem használatához kiegészítő, harmadik fél által gyártott szoftverkomponensek telepítésére is szükség van, amennyiben azok korábban még nem kerültek telepítésre. A beállítások elvégzéséhez megfelelő helyi (OS) jogosultság vagy rendszergazda user profile használata lehet szükséges.

**A WebHandler szolgáltatás technikai igénybevételéhez, a GIRO Zrt. az alábbi programokat és beállításokat ajánlja.** (Ettől eltérő verzióval is működhet, azonban ezek működése nem tesztelt, ezért ezek használata az ügyfél felelőssége.)

Operációs rendszer	Böngésző	Authentic Manager AWP verzió	
Windows 7 32bit*	IE 11 32bit Firefox 51 - 68ESR	AWP 4.4.4 32bit AWP 4.4.5 32bit	AWP 5.3.2 32 bit
Windows 7 64bit*	IE 11 Firefox 51 - 68ESR	AWP 4.4.4 64bit AWP 4.4.5 64bit	AWP 5.3.2 64 bit
Windows 10 32bit	IE 11 Firefox 51 - Firefox 68ESR	AWP 5.3.2 32 bit	
Windows 10 64bit	IE11 Firefox 51 - Firefox 68ESR	AWP 5.3.2 64 bit	

\* Microsoft által már nem támogatott operációs rendszer

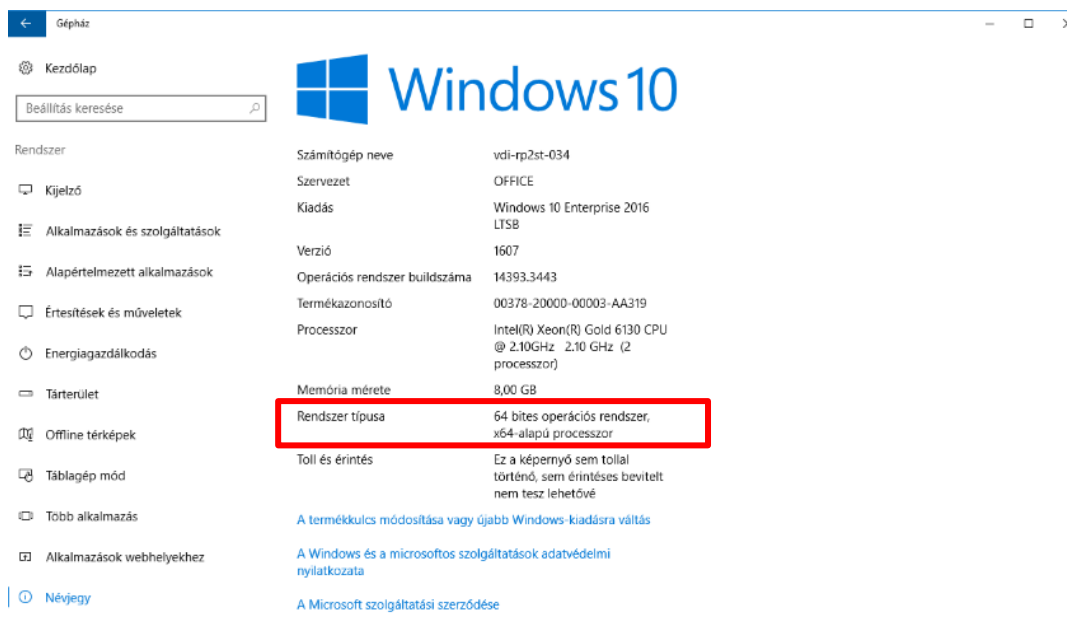
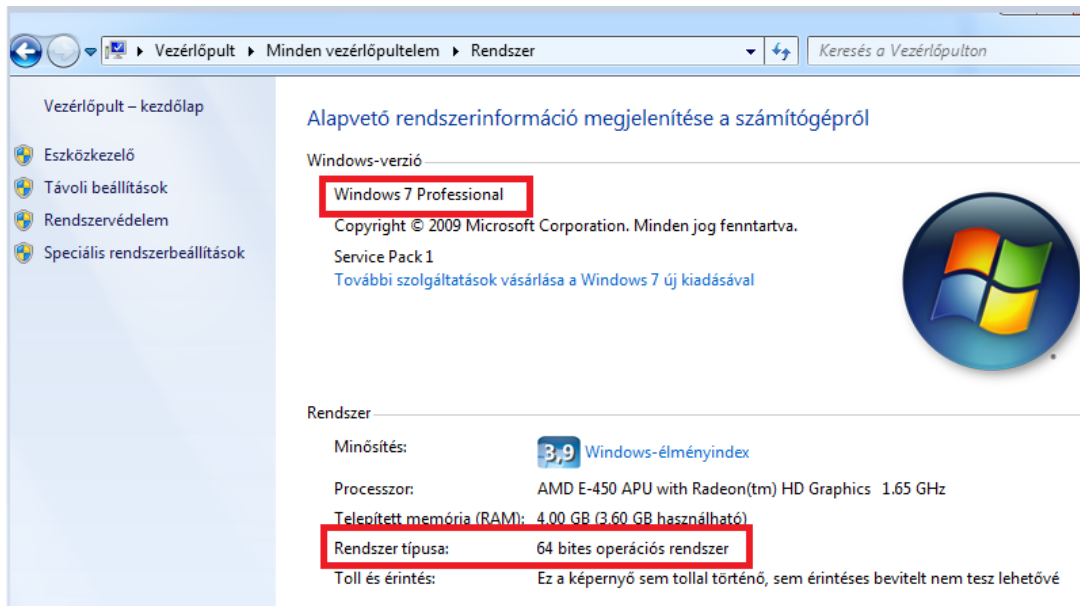
- ✓ Szükséges továbbá az usb-s kártyaolvasó eszköz (javasolt típus: CardMan3121) illesztő programjának (driver) telepítése (elérés az AWP telepítési leírásban megtalálható).
- ✓ Az Oberthur AWP 4.4.4 ill. 4.4.5, vagy IDEMIA AWP 5.3.2 Authentic Manager program telepítését követően szükséges egyéb módosítások elvégzése. A helyes kártyakezeléshez lásd az AWP telepítési segédlet.
- ✓ Gondoskodni kell a „GIROLock\_Root\_CA” „GIROLock\_CA”, valamint „GIROLock2\_Root\_CA” és „GIROLock2\_CA” kibocsátói tanúsítványok operációs rendszerre történő telepítéséről is.
- ✓ GIROHáló bérelt vonali elérés esetén a névfeloldást a felhasználónak a host állományban, vagy a DNS rendszerben kell biztosítani. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a GIROHáló szolgáltatás részeként korábban igénybe vett GAG hálózati eszköz IP címét kell beállítani a DNS vagy Windows helyi host file-jában.

**Az operációs rendszer a web böngészők kivételével a fenti programok, file-ok, tanúsítványok letölthetők a GIRO Zrt. hivatalos internetes honlapjáról ([www.giro.hu](http://www.giro.hu)).**

## 2.6. TECHNIKAI FELTÉTELEK ELLENŐRZÉSE

### 2.6.1. A SZÁMÍTÓGÉP OPERÁCIÓS RENDSZERÉNEK ELLENŐRZÉSE

A vezérlőpultot elindítva válassza a rendszer menüpontot. Az itt megjelenő ablakban megtalálja a számítógépre telepített operációs rendszer leírását.



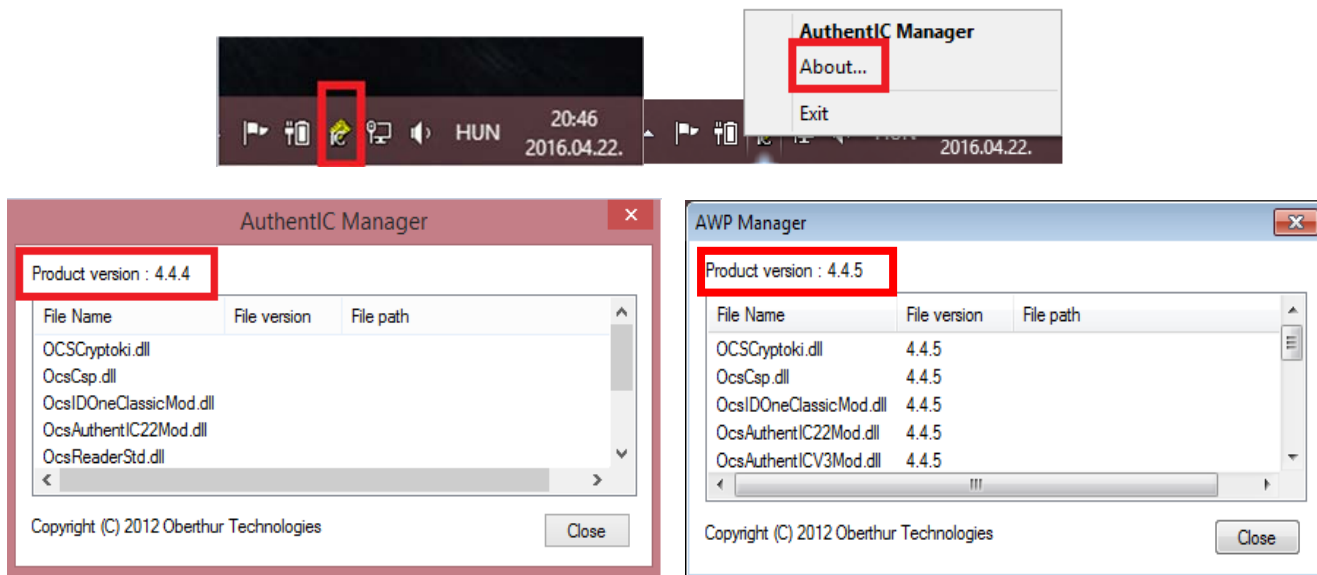
### 2.6.2. AWP ALKALMAZÁS VERZIÓ SZÁMÁNAK ELLENŐRZÉSE

#### 2.6.2.1. AWP 4.4.4 és AWP 4.4.5 verziók esetén

A program verzióját úgy tudja ellenőrizni, hogy a jobb alsó sarokban az óra mellett látható futóprogramok ikonjai közül kiválasztja az AWP ikonját és azon jobb egér gombbal kattintva a



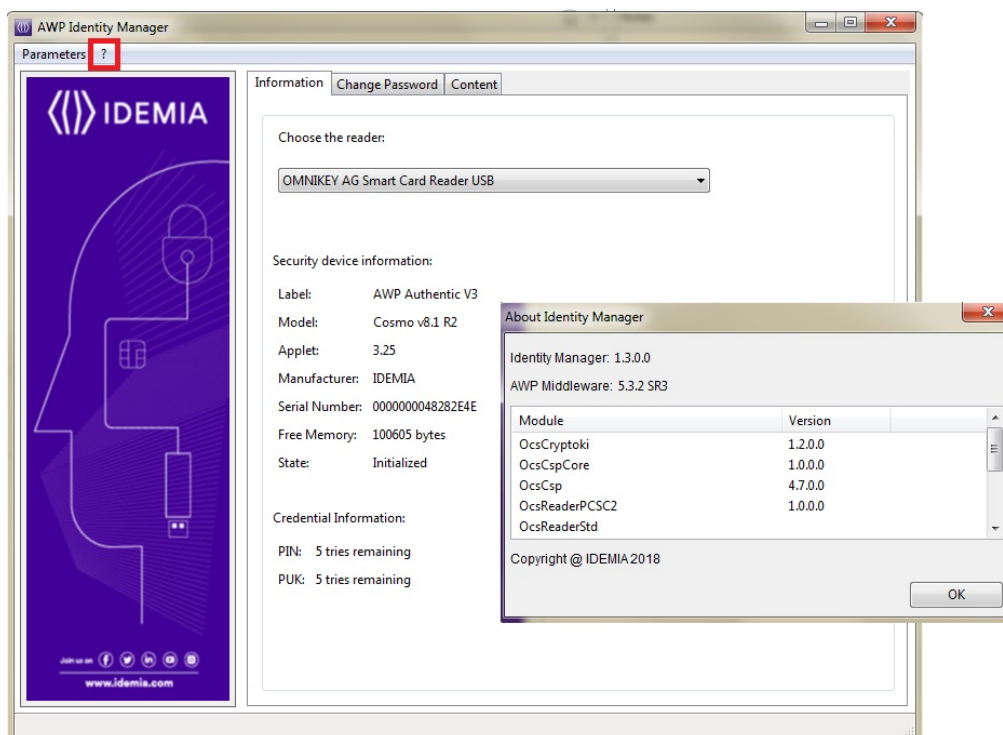
megjelenő menüből kiválasztja az „About...” menüpontot. Az ott megjelenő ablakban a product version után találja a verziószámot. Ezeket a lépéseket a következő képeken láthatja.



Amennyiben nem a képen látott, 4.4.4 vagy 4.4.5 verzió számú AWP van telepítve a számítógépére akkor a jelenlegi verziót távolítsa el, és a számítógép operációs rendszerének megfelelő AWP 4.4.4 – es vagy 4.4.5-ös szoftvert telepítse fel. (32 vagy 64 bites) a GIRO honlapjáról letölthető AWP telepítési segédletnek megfelelően.

### 2.6.2.2. AWP 5.3.2 verzió esetén

Indítsa el az AWP alkalmazást és a verzió ellenőrzéséhez kattintson a "Parameters" mellett látható kérdőjelre.



### 2.6.3. BÖNGÉSZŐ VERZIÓSZÁMÁNAK ELLENŐRZÉSE

#### Internet Explorer

Internet Explorer esetében a Súgó menüben válassza az „Internet Explorer névjegye” menüpontot, ahol a böngésző megjeleníti az aktuális verziószámot.



#### Firefox

Firefox esetén válassza a súgó menüben a Firefox névjegye menüpontot. A megjelenő ablakban megjelenik a böngésző verziószáma.

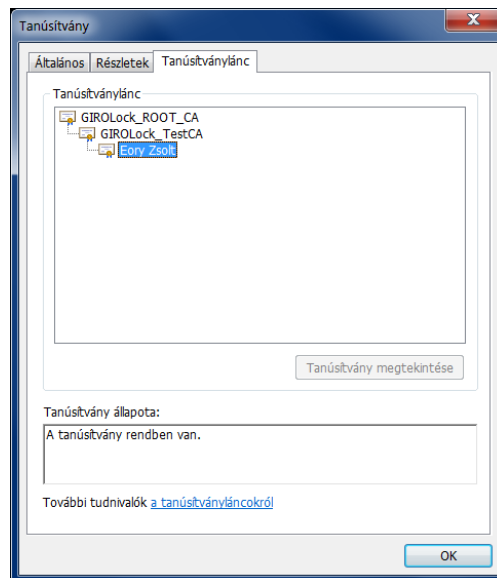


#### 2.6.4. TANÚSÍTVÁNYKIBOCSÁTÓ AZONOSÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES TANÚSÍTVÁNYOK ELLENŐRZÉSE

A felhasználói tanúsítványok megfelelő működéséhez szükséges, hogy a tanúsítvány kibocsátója ellenőrizhető legyen. A felhasználói tanúsítványok kibocsátója a GIROLock\_CA vagy a GIROLock2\_CA, illetve az üzemi CA-k kibocsátója a GIROLock\_RootCA, vagy a GIROLock2\_RootCA.

*Kérjük, a PC-n beállított „GIROLock\_Root\_CA” és „GIROLock\_CA” tanúsítványlánc ellenőrzését szíveskedjen elvégezni.*

A tanúsítványok állapotát ellenőrizheti, ha az Authentic Manager (AWP) segítségével megnézi a GIROLock kártyáján elhelyezett felhasználói tanúsítványát. Ehhez kattintson duplán a tanúsítványra az Authentic Manager-ben, ezt követően menjen a "Certificate Path" fülre". Amennyiben a tanúsítványok telepítve vannak, úgy az alábbi képernyőt fogja látni. Amennyiben nem az alábbi képernyő képen látható tanúsítvány láncot látja, úgy az a „GIROLock\_Root\_CA”, illetve „GIROLock\_CA” nem megfelelő módon került telepítésre. Kérjük, ellenőrizze és telepítse!



helyes tanúsítványlánc

## 2.6.5. TANÚSÍTVÁNYOK IMPORTÁLÁSÁNAK MÓDJA MS WINDOWS 7 ESETÉN

A „GIROLock\_Root\_CA” „GIROLock\_CA”, valamint „GIROLock2\_Root\_CA” és „GIROLock2\_CA” tanúsítványok importálását RENDSZERGAZDA jogosultságokkal, az alábbiak szerint tudja elvégezni:

### 2.6.5.1. GIROLock\_Root\_CA importálásának folyamata

- Rendszergazda jogú felhasználóval kérjük, lépjen be az operációs rendszerbe a
- "Start" menü -> futtatás -> "mmc" parancs futtatása
- "mmc"-ben beépülő modul hozzáadása Fájl / Beépülő modul:
  - a megnyíló ablakban a „Tanúsítványok” kijelölése
  - Hozzáadás
  - a Felugró ablakban "Számítógépfiók" opció kiválasztása -> Tovább
  - Helyi számítógép: (ez a számítógép, amelyen ez a konzol fut) ->Befejezés
  - Tanúsítványok -> Megbízható legfelső szintű hitelesítésszolgáltatók -> Tanúsítványok mappán jobb egérgombbal kérem, kattintson
  - A megnyíló menüben 'Az összes feladat' majd "Importálás..."
  - A megnyíló "Tanúsítványimportálás" varázslóban "Tovább"
  - Az új ablakban a "Tallózás..." gomb megnyomását követő ablakban kérem navigáljon el a „GIROLock\_RootCA-t” tartalmazó mappába, majd jelölje ki a fájlt -> "Megnyitás", majd "Tovább"
  - A következő képernyőn ellenőrizheti a tanúsítvány tárolót, majd "Tovább"
  - Befejezés
  - Az importálás sikerességéről egy felugró ablak tájékoztatja.
  - Kérjük a fenti lépéssort a „GIROLock2\_Root\_CA” tanúsítvánnyal is végezze el.

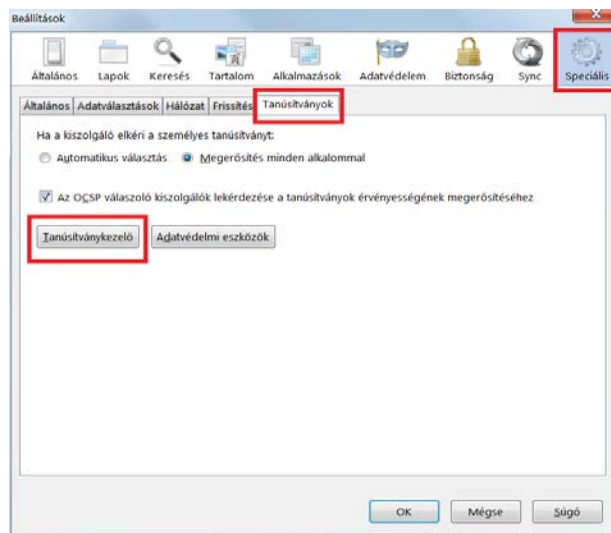
### 2.6.5.2. GIROLock\_CA importálási folyamata

- Tanúsítványok -> Közbenső szintű hitelesítésszolgáltatók-> Tanúsítványok mappán jobb egérgombbal kérem, kattintson
- A megnyíló menüben 'Az összes feladat' majd "Importálás..."
- A megnyíló "Tanúsítványimportálás" varázslóban "Tovább"

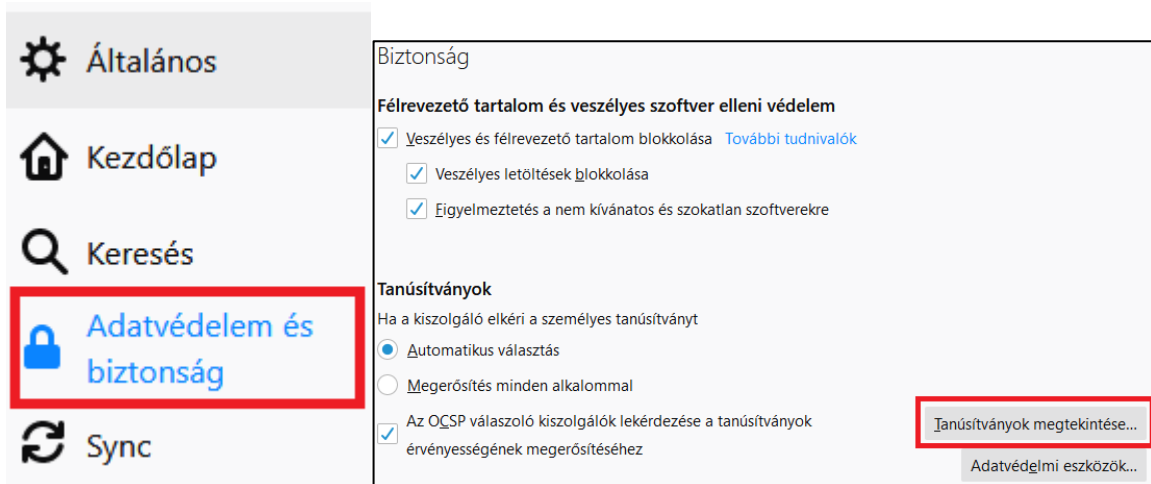
- ❑ Az új ablakban a "Tallózás..." gomb megnyomását követő ablakban kérem navigáljon el a „GIROLock\_CA”-t tartalmazó mappába, majd jelölje ki a fájlt -> "Megnyitás", majd "Tovább"
- ❑ A következő képernyőn ellenőrizheti a tanúsítvány tárolót, majd "Tovább"
- ❑ Befejezés
- ❑ Az importálás sikerességéről egy felugró ablak tájékoztatja.
- ❑ Kérjük a fenti lépéssort a „GIROLock2\_CA” tanúsítvánnyal is végezze el.

### 2.6.5.3. Kibocsátói tanúsítványok importálása Mozilla Firefox böngésző használata esetén

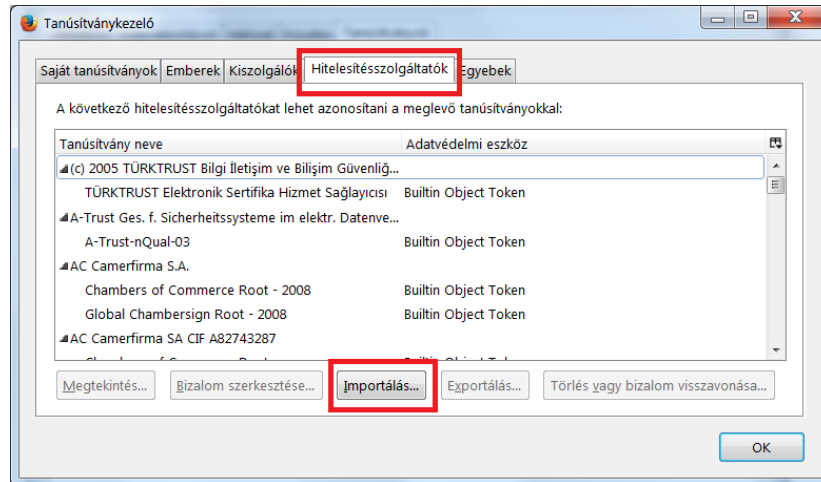
1. lépés: Válassza a Beállítások/Speciális/Tanúsítványok menüpontot (51 verzió előtti Firefox esetén).



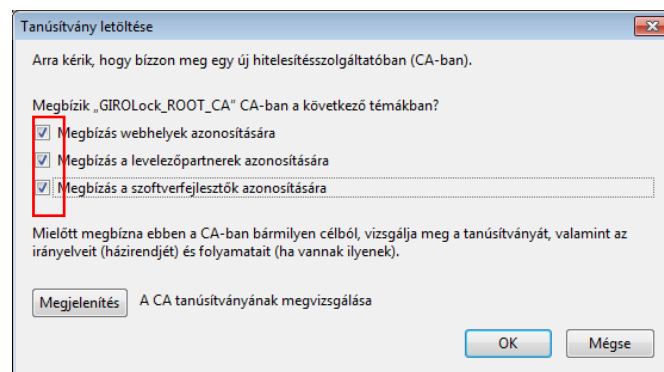
51.x Firefox verziótól: Válassza a Beállítások / Adatvédelem és biztonság menüpontot, majd görgessen a jobb oldali panel legaljára / Tanúsítványok megtekintése gomb



2. lépés: Kattintson a "Tanúsítványkezelő" gombra!

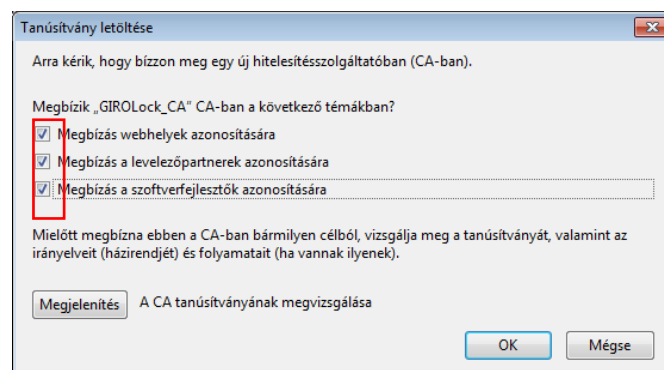


3. lépés: A „GIROLock\_Root\_CA” tanúsítvány importálásához kattintson az "Importálás" gombra, majd adja meg a „GIROLock\_Root\_CA” tanúsítvány helyét, majd jelölje ki. A "Megnyitás" gombra kattintva az alábbi ablak jelenik meg:



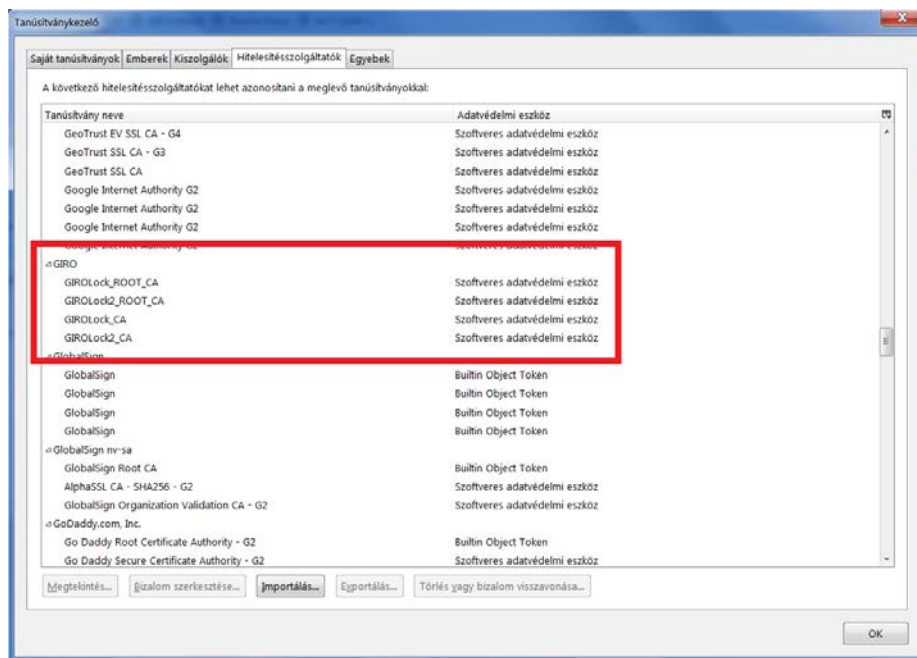
4. lépés: Válassza ki a pirossal jelölt jelölő négyzeteket, majd kattintson az "OK" gombra! A tanúsítvány importálása megtörtént!

5. lépés: Ismételje meg a folyamatot a „GIROLock\_CA”, valamint „GIROLock2\_Root\_CA” és „GIROLock2\_CA” tanúsítványokkal is! A 2. lépésnél látható képernyőn kattintson az "Importálás" gombra, majd adja meg a GIROLock\_CA tanúsítvány helyét, majd jelölje ki. A "Megnyitás" gombra kattintva az alábbi ablak jelenik meg:



6. lépés: Válassza ki a pirossal jelölt jelölő négyzeteket, majd kattintson az "OK" gombra! A tanúsítvány importálása megtörtént!

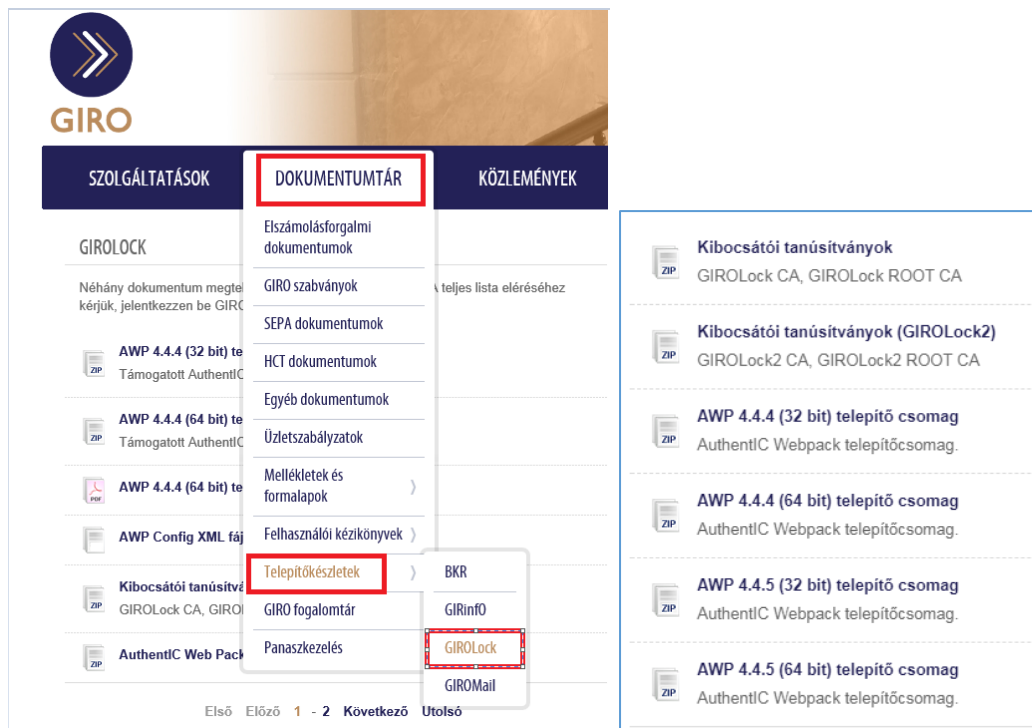
A sikeres importálást követően a "Tanúsítványkezelőben" megjelenik egy GIRO ág, amelyen belül a két importált tanúsítvány látható, amelyet a következő képernyőkép szemléltet:



## 2.7. AWP TELEPÍTŐ ÉS GIROLOCK TANÚSÍTVÁNYOK ELÉRHETŐSÉGE A HONLAPON

### 2.7.1. AWP 4.4.4 ÉS AWP 4.4.5 TELEPÍTŐ ELÉRHETŐSÉGE

[https://www.giro.hu/dokumentumtar/telepitokeszletek/girolock\\_telepito](https://www.giro.hu/dokumentumtar/telepitokeszletek/girolock_telepito)



### 2.7.2. AWP 5.3.2 TELEPÍTŐ ELÉRHETŐSÉGE

A v8.1 típusú kártya használatához, valamint Windows10 környezetben AWP 5.3.2 verzió telepítése szükséges. A telepítő csomag a telepítési segédlettel együtt a <https://letoltes.giro.hu/gl-awp> címen érhető el. Kérjük, először töltsse le a telepítési segédletet, majd ezt követően az abban leírtak alapján az adott operációs rendszerhez szükséges fájlokat is!

Bejelentkezési név: gl-awp Jelszó: mae6Be2xophi



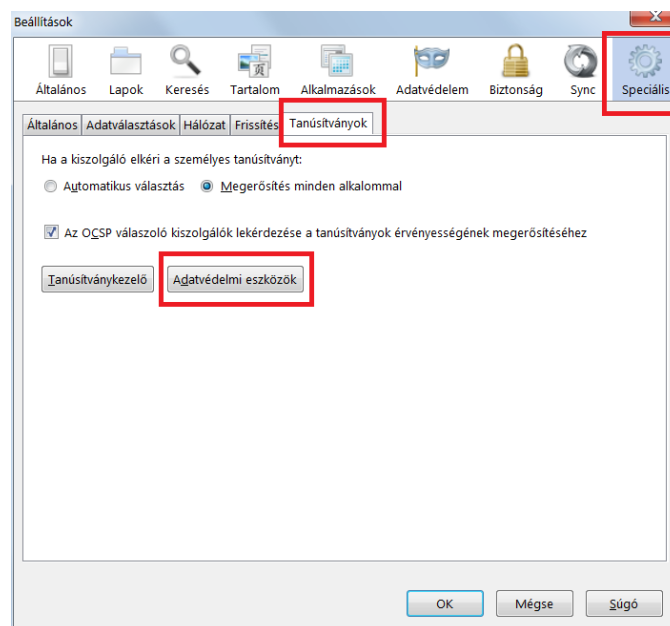
## 3. BEÁLLÍTÁSI SEGÉDLET A MICROSOFT WINDOWS 7 TÍPUSÚ OPERÁCIÓS RENDSZERHEZ

### 3.1. MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ SPECIÁLIS BEÁLLÍTÁSAI

#### 3.1.1. KÁRTYAOLVASÓ ILLESZTÉSE MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐHÖZ

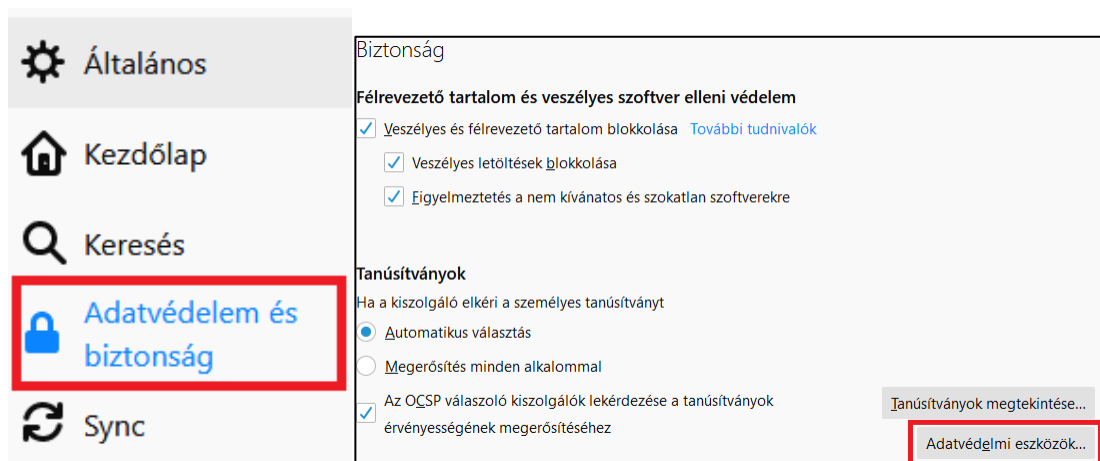
A korábban az operációs rendszerbe telepített kártyaolvasót illeszteni kell a Mozilla Firefox böngészőbe. Az illesztéshez az alábbi lépéssort kell végrehajtani:

A Mozilla Firefox 51 verzióig Eszközök/Beállítások al-menü megnyitásakor az alábbi ablak jelenik meg:

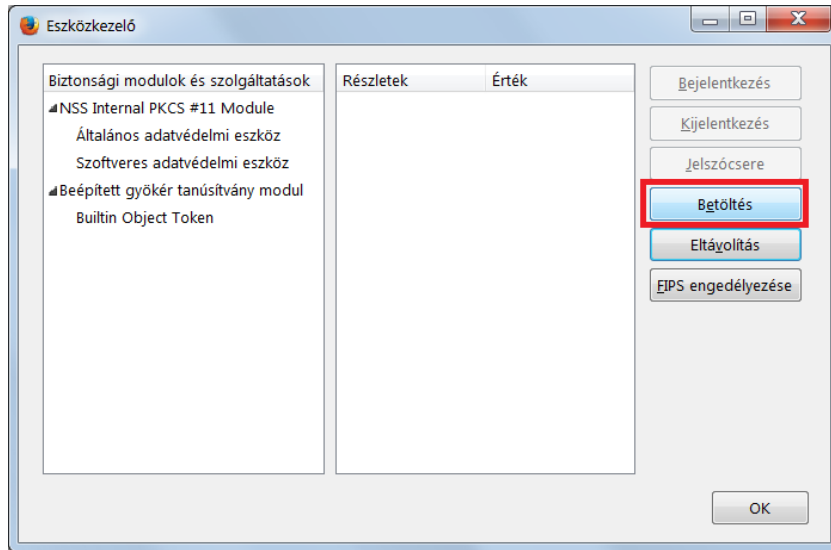


1. lépés: Válassza a pirossal megjelölt „Speciális” lapot
2. lépés: Válassza a „Tanúsítványok” fület!
3. lépés: Kattintson az „Adatvédelmi eszközök” gombra!

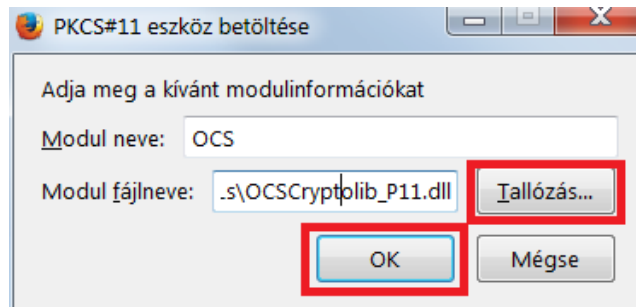
51.x Firefox verziótól kezdődően Beállítások / Adatvédelem és biztonság menü, a jobb oldali panel legaljára görgetést követően Adatvédelmi eszközök gomb.



Az „Adatvédelmi eszközök” gomb lenyomását követően az alábbi ablak jelenik meg:



4. lépés: Kattintson a „Betöltés” gombra!



5. lépés: A „Modul neve” mezőben adja meg az adatvédelmi modul egyedi nevét, pl. OCS!

6. lépés: A „Tallózás” gombot választva adja meg a 32bit-es OCSCryptolibP11.dll fájl helyét, amely alapértelmezésben

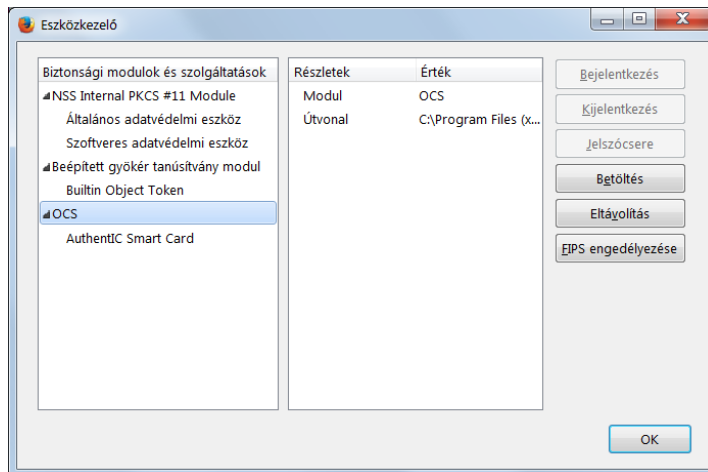
AWP 4.4.4 és AWP 4.4.5 esetében

- 32bit-es környezetben a „C:\Program Files\Oberthur Technologies\Authentic Webpack\DLL” mappában található. Válassza ki a „OCSCryptolibP11.dll” állományt, majd kattintson az „OK” gombra!
- 64bit-es környezetben a „C:\Program Files (x86)\Oberthur Technologies\Authentic Webpack\DLL” mappában található. Válassza ki a „OCSCryptolibP11.dll” állományt, majd kattintson az „OK” gombra!

AWP 5.3.2 esetében

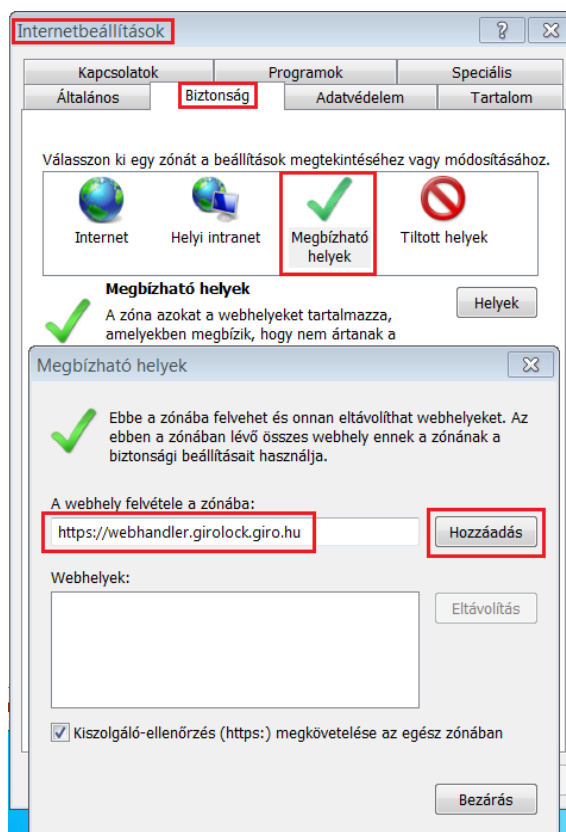
- 32bit-es környezetben a „C:\Program Files\IDEMIA\AWP\DLLs” mappában található. Válassza ki a „OCSCryptolibP11.dll” állományt, majd kattintson az „OK” gombra!
- 64bit-es környezetben a „C:\Program Files (x86)\IDEMIA\AWP\DLLs” mappában található. Válassza ki a „OCSCryptolibP11.dll” állományt, majd kattintson az „OK” gombra!

Az adatvédelmi eszköz sikeres telepítését az alábbi ablak mutatja:

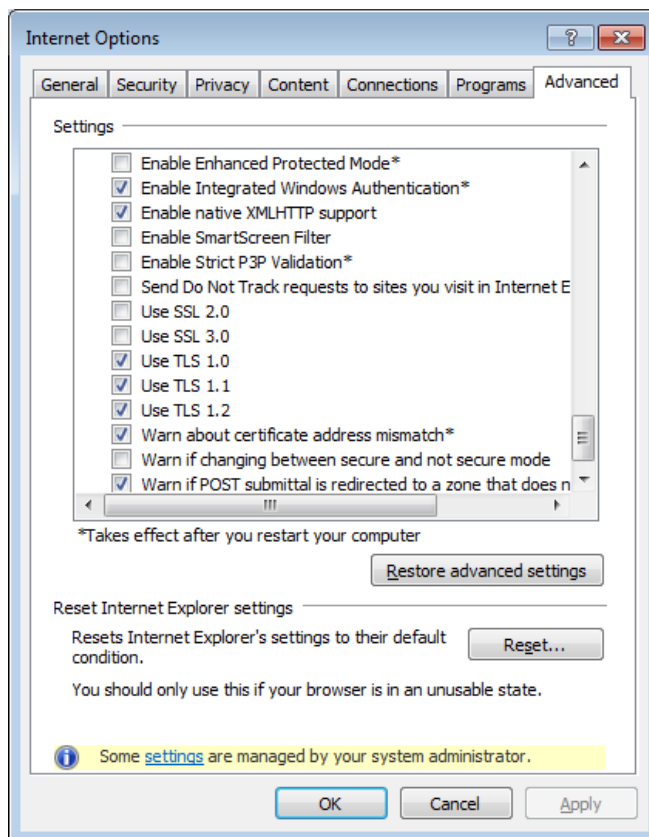


### 3.2. INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ SPECIÁLIS BEÁLLÍTÁSAI

- ✓ A támogatott Internet Explorer verziókban „kompatibilitási nézet” beállításban a szolgáltatás használata alatt nem szerepelhet a „giro.hu” webhely.
- ✓ Az Internet Explorer – Beállítások – Megbízható helyek ablakban
  - a „<https://webhandler.girolock.giro.hu>”,
  - GIROHáló XS-Net kommunikációs csomag használata esetén a „<https://webhandler.girolock.giro.hu>”, és a „<https://webhandler.inet.giro.hu> ..” hely(ek) hozzáadása szükséges.



- ✓ Az Internet Explorer – Beállítások – Speciális ablakban állítsa be az SSL és TLS használatot az alábbi képernyő szerint.



## 4. FELHASZNÁLÓI SEGÉDLET A WEBHANDLER ALKALMAZÁS HASZNÁLATÁHOZ

A felhasználói segédlethez csatolt képernyőképek Internet Explorer, valamint Mozilla Firefox web böngésző programokról készültek, magyar nyelvi környezetben. A távoli tanúsítványcserre WebHandler alkalmazás képernyő képeiben látható elérhetőségek (linkek) banki környezetben készültek.

### 4.1. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉNEK CÍME GIROLOCK TANÚSÍTVÁNY ESETÉN

#### 4.1.1. MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ ESETÉBEN

Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIRODirect vagy GIRODirect Plus kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	GIROHáló eléréssel rendelkező ügyfeleink esetén (NEM Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)
<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-FF/">https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-FF/</a>	<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/GL-WebHandler-FF/">https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/GL-WebHandler-FF/</a>

Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIROHáló XS-Net kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	
<a href="https://webhandler.inet.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-Ext-FF/">https://webhandler.inet.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-Ext-FF/</a>	

#### 4.1.2. INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ ESETÉBEN

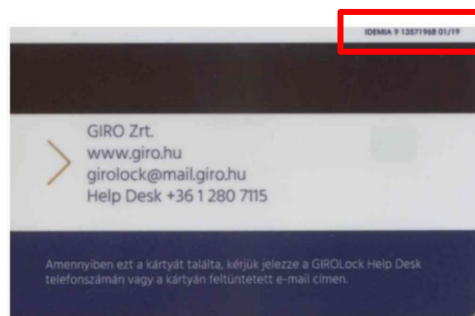
Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIRODirect vagy GIRODirect Plus kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	GIROHáló eléréssel rendelkező ügyfeleink esetén (NEM Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)
<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/GIROLock-Electra">https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/GIROLock-Electra</a>	<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/GL-WebHandler*">https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/GL-WebHandler*</a>

\* A NEM Electra alkalmazások esetén a WebHandler szolgáltatás Internet Explorer böngészőn keresztül történő elérése 2020. január 22-vel átmenetileg felfüggesztésre került. Kérjük, használjanak Firefox alkalmazást!

Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIROHáló XS-Net kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	
<a href="https://webhandler.inet.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-Ext">https://webhandler.inet.giro.hu:5443/GIROLock-Electra-Ext</a>	

## 4.2. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉNEK CÍME GIROLOCK2 TANÚSÍTVÁNY ESETÉN

2019. június 20. naptól a GIRO Zrt. a GIROLock szolgáltatás keretében a technológiai és iparági szabványváltozásokat követve új típusú kártyákat bocsát ki. Az új típusú kártyák megjelenésével egyidejűleg az SHA256 szabványnak megfelelő, GIROlock2\_CA által kibocsátott tanúsítványok kerültek bevezetésre. Amennyiben Ön a GIROLock kártyát ezen időpont után kapta, és a kártyája kisebb méretű chipet tartalmaz és a hátoldalon az „IDEMIA” felirat van, úgy a tanúsítvány cseréjéhez az alábbi eléréseket szükséges használnia.



### 4.2.1. MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ ESETÉBEN

Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIRODirect vagy GIRODirect Plus kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	GIROHáló eléréssel rendelkező ügyfeleink esetén (NEM Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)
<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-FF/">https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-FF/</a>	<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/WebHandler-GIROLock2-FF/">https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/WebHandler-GIROLock2-FF/</a>
Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIROHáló XS-Net kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	
<a href="https://webhandler.inet.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-Ext-FF/">https://webhandler.inet.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-Ext-FF/</a>	

### 4.2.2. INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ ESETÉBEN

Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIRODirect vagy GIRODirect Plus kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	GIROHáló eléréssel rendelkező ügyfeleink esetén (NEM Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)
<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2/">https://webhandler.girolock.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2/</a>	<a href="https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/WebHandler-GIROLock2/">https://webhandler.girolock.giro.hu:6443/WebHandler-GIROLock2/</a>
Kincstári számlavezetett intézmények esetén GIROHáló XS-Net kommunikáció mellett (Electra alkalmazáshoz használt tanúsítványok)	
<a href="https://webhandler.inet.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-Ext/">https://webhandler.inet.giro.hu:5443/Electra-GIROLock2-Ext/</a>	

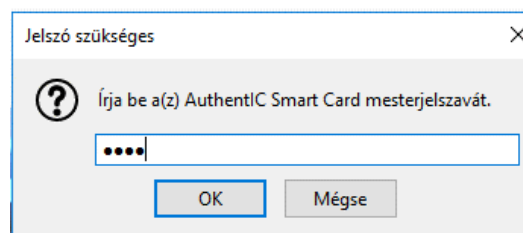
### 4.3. ÚJ TANÚSÍTVÁNY LETÖLTÉSE MOZILLA FIREFOX BÖNGÉSZŐ HASZNÁLATÁVAL

Tanúsítványt cserélni a Felhasználó nevére szóló GIROLock kártyán, a kártyán lévő **érvényes** tanúsítvány segítségével lehetséges, a lejáratí idő vége előtti 40. naptól. **Lejárt tanúsítvány cseréje nem lehetséges.**

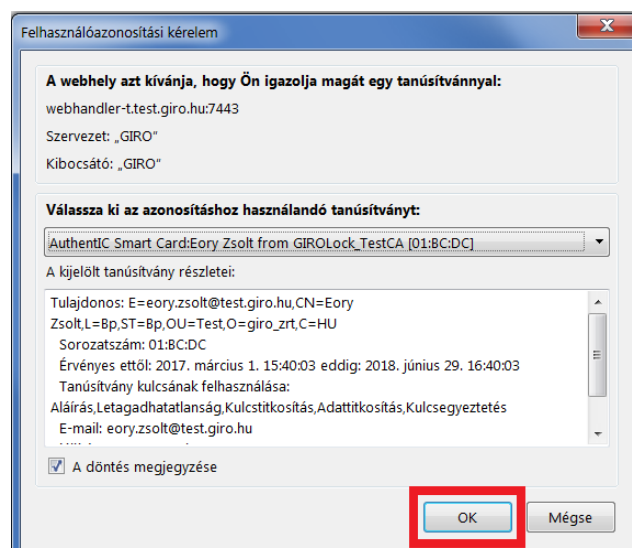
Az új tanúsítvány az előző tanúsítvánnyal megegyező adatokkal jön létre és kerül mentésre a kártyán. Az adatok megváltoztatására nincs lehetőség.

Tanúsítványcseréhez végezze el a következő lépéseket:

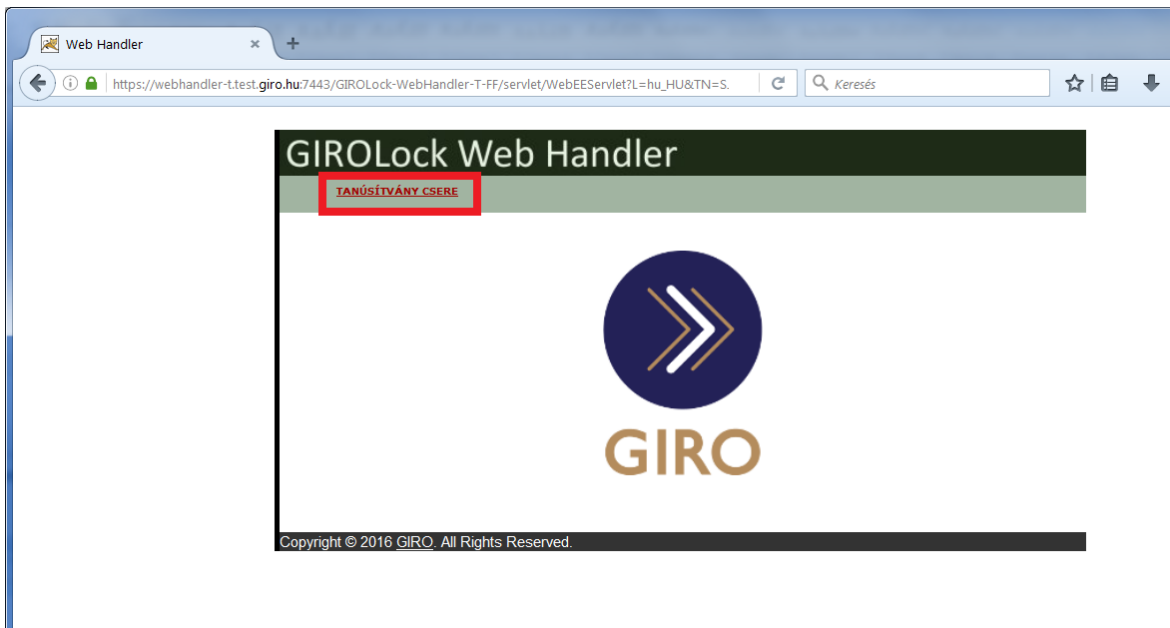
1. lépés: Helyezze a kártyát a kártyaolvasóba, és kérjük a folyamat befejezéséig ne távolítsa el!
2. lépés: Indítsa el az Mozilla Firefox alkalmazást (ha már nyitva van zárja be, és nyissa meg újra), és GIROLock tanúsítvány esetén nyissa meg az 4.1 bekezdésben található, GIROLock2 tanúsítvány esetén a 4.2 bekezdésben található Mozilla Firefox alkalmazáshoz társított linket! (Amennyiben Electra ügyfélprogramot használ, előbb indítsa el az Electra alkalmazást és építse fel (tártsázzon be) a kapcsolatot a GIRO-val.)
3. lépés: A cím beírása után megjelenik a GIROLock kártya PIN bekérő ablak! A megjelenő ablakban adja meg a PIN kódját és kattintson az OK gombra!



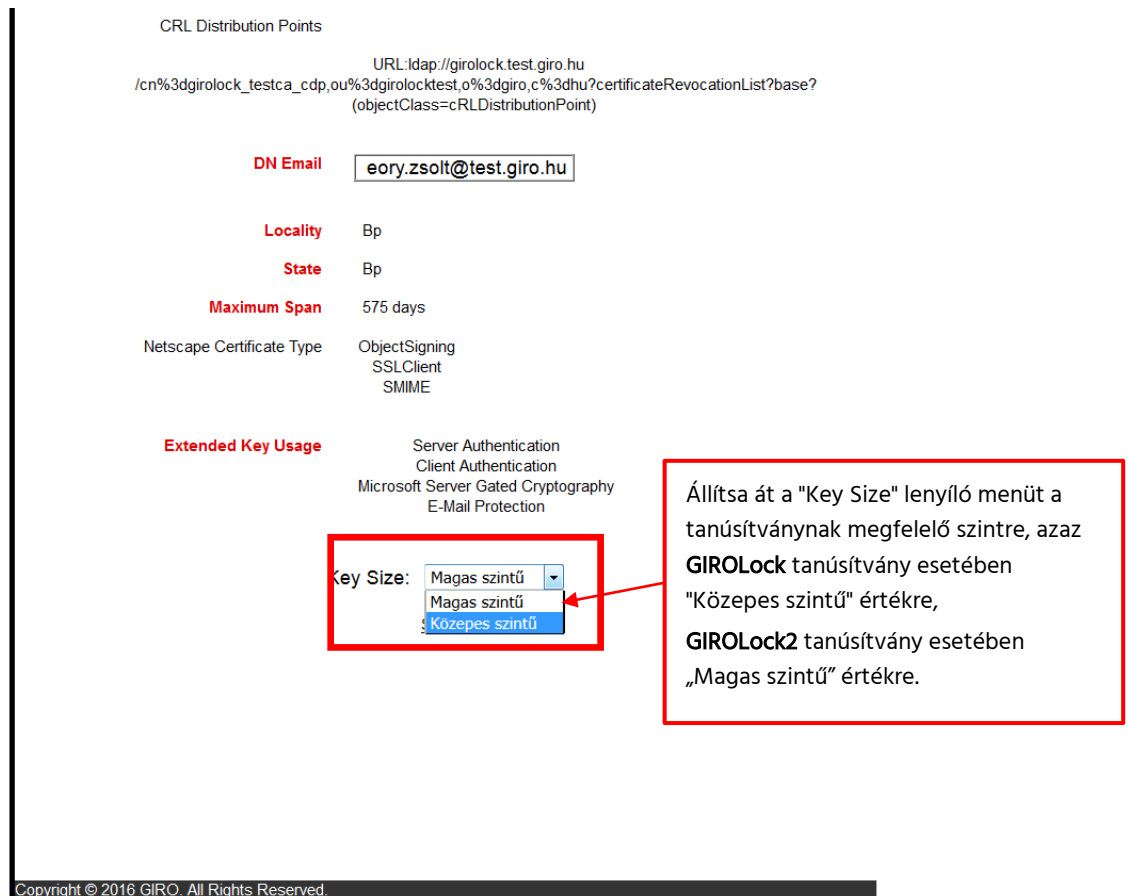
4. lépés: A megjelenő ablakban a Mozilla Firefox egy megerősítést kér, hogy az Ön GIROLock tanúsítványát használja az adatkapcsolat kiépítéséhez, az "OK" gomb megnyomásával fogadja el az adatokat:



5. lépés: Ezt követően megjelenik a WebHandler nyitó képernyője. Kattintson a "Tanúsítvány csere" menüpontra!

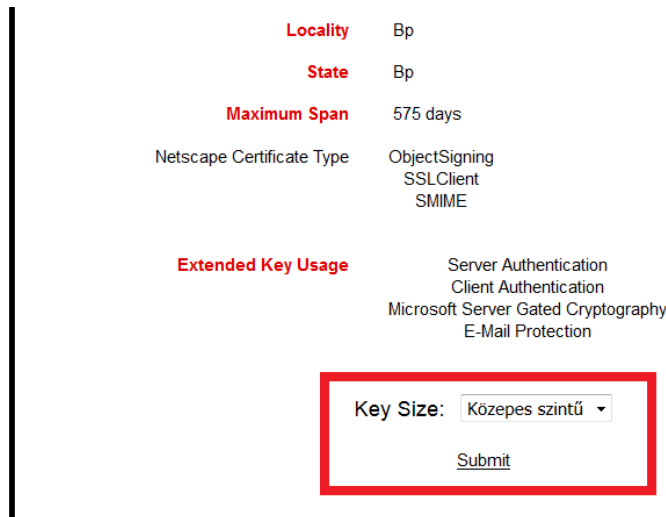


6. lépés: A menüpontot választva az alábbi képernyők jelennek meg. A képernyőn a tanúsítvány adatai láthatóak. Menjen a lap aljára, és állítsa át a "Key Size" lenyíló menüt a tanúsítványnak megfelelő szintre, azaz GIROLock tanúsítvány esetében "Közepes szintű" értékre, GIROLock2 tanúsítvány esetében „Magas szintű” értékre.

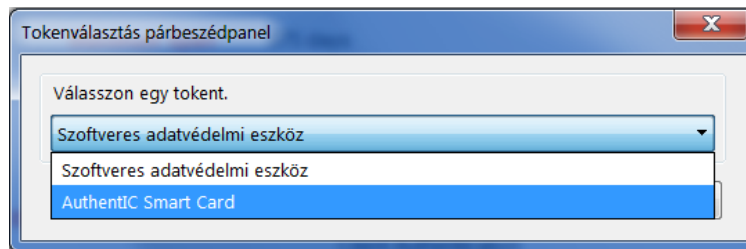




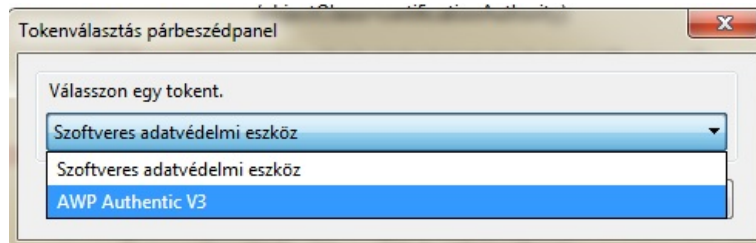
7. lépés: A lap alján található "Submit" felirat megnyomásával indítható a tanúsítvány csere:



8. lépés: Válassza ki a „Tokenválasztás párbeszédpanel” ablakban a lenyíló menüből az „AuthentiC Smart Card” értéket:



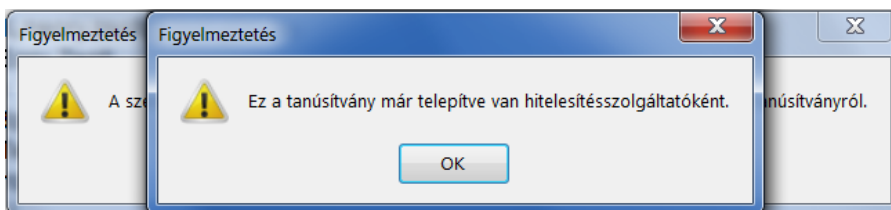
AWP 4.4.4, 4.4.5

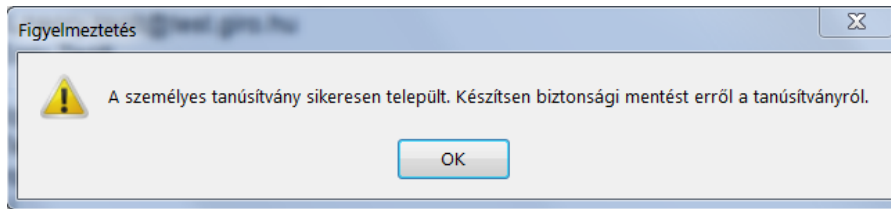


AWP 5.3.2

9. lépés: Várja meg, amíg a kulcsgenerálás és a tanúsítvány elhelyezése megtörténik a kártyáján. **A kulcsgenerálás és a tanúsítvány kártyára írása közben a kártyaolvasó led-je pirosan villog!**

10. lépés: Az "OK" gomb megnyomásával nyugtázza le az alábbi figyelmeztetéseket:





11. lépés: Az alábbi ablak tájékoztatást ad a tanúsítvány sikeres cseréjéről.

Transaction ID	
20281	
Certificate Subject	Certificate Issuer
EMAIL=eory.zsolt@test.giro.hu	
CN=Eory Zsolt	
L=Bp	CN=GIROLock_TestCA
ST=Bp	O=GIRO
OU=Test	C=HU
O=giro_zrt	
C=HU	
Certificate Validity	
2017.03.02. 13:48	2018.09.28. 14:48
Certificate Serial Number	
01:BE:C7	
Key Usage	
Digital Signature, Non-repudiation, Key Encipherment, Data Encipherment, Key Agreement	
Certificate Fingerprint (SHA-1 hash of certificate)	
B9:2D:58:28:98:20:75:B3:41:4B:DA:2C:B7:69:9E:62:AF:04:55:0F	

Copyright © 2016 GIRO. All Rights Reserved.

12. lépés: **A régi tanúsítványt ne törölje ezen a felületen! Az adatok ellenőrzése után zárja be a böngészőt.**

A régi RSA kulcspárt a tanúsítvánnyal együtt a 4.6. fejezetnek megfelelően távolítsa el a kártyáról!

#### 4.4. ÚJ TANUSITVANY LETOLTÁSA INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐ HASZNÁLATÁVAL

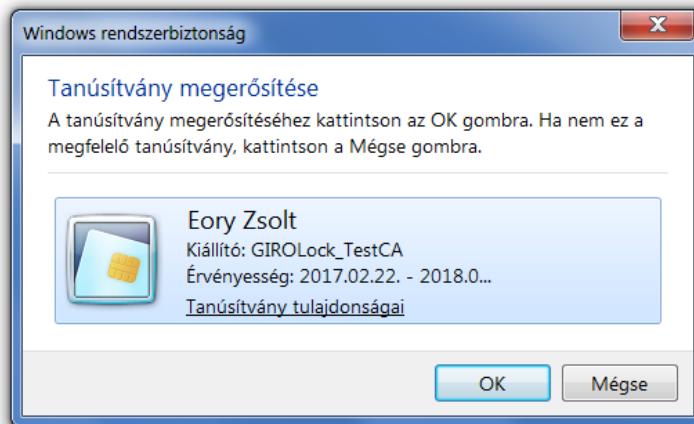
Tanúsítványt cserélni a Felhasználó nevére szóló GIROLock kártyán, a kártyán lévő **érvényes** tanúsítvány segítségével lehetséges a lejárató idő vége előtti 40. naptól. **Lejárt tanúsítvány cseréje nem lehetséges.**

Az új tanúsítvány az előző tanúsítvánnyal megegyező adatokkal jön létre és kerül mentésre a kártyán. Az adatok megváltoztatására nincs lehetőség.

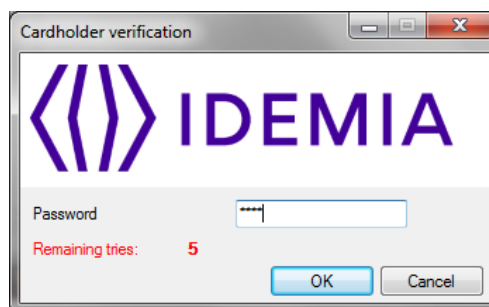
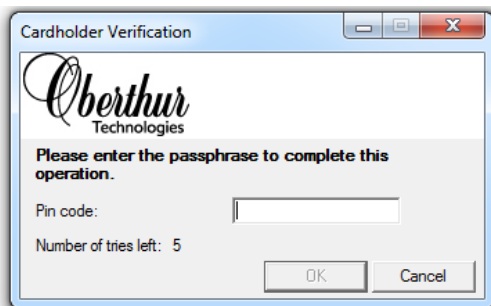
1. lépés: Helyezze a kártyát a kártyaolvasóba és kérjük, a folyamat befejezéséig ne távolítsa el!
2. lépés: Indítsa el az Internet Explorer-t (ha már nyitva van zárja be, és indítsa el újra), és nyissa meg GIROLock tanúsítvány esetében az 4.1 bekezdésben található linket, GIROLock2 tanúsítvány

esetében a 4.2. bekezdésben található linket! (Amennyiben Electra ügyfélprogramot használ, előbb indítsa el az Electra alkalmazást és építse fel (tárcsázzon be) a kapcsolatot a GIRO-val.)

3. lépés: A cím beírása után megjelenik az Internet Explorer tanúsítvány tárában lévő tanúsítványok listája. A tanúsítványok közül válassza ki a cserélendő tanúsítványt, majd kattintson OK gombra!



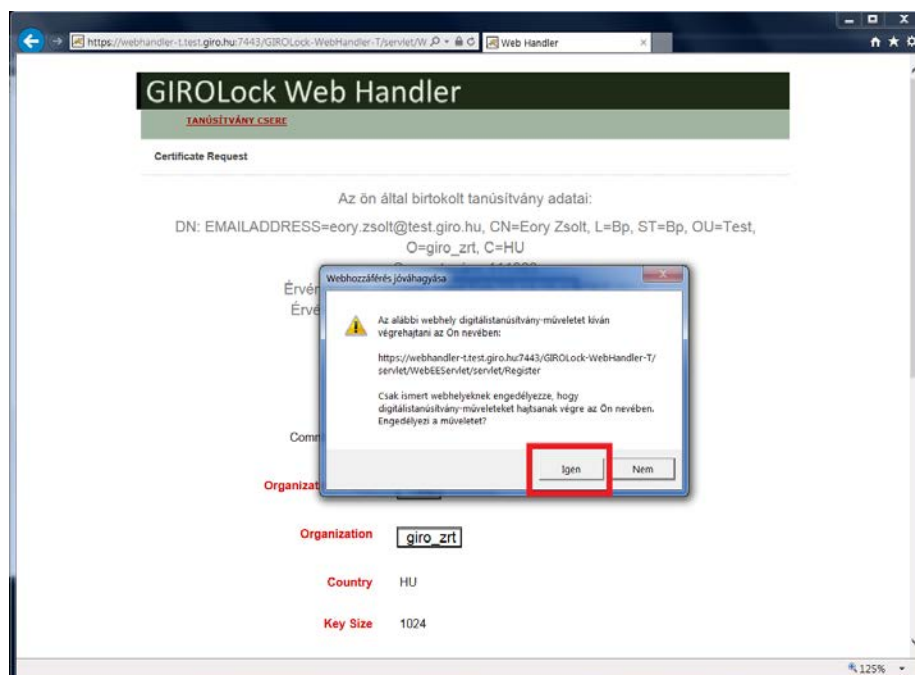
4. lépés: A megjelenő ablakban adja meg a PIN kódját és kattintson az OK gombra!



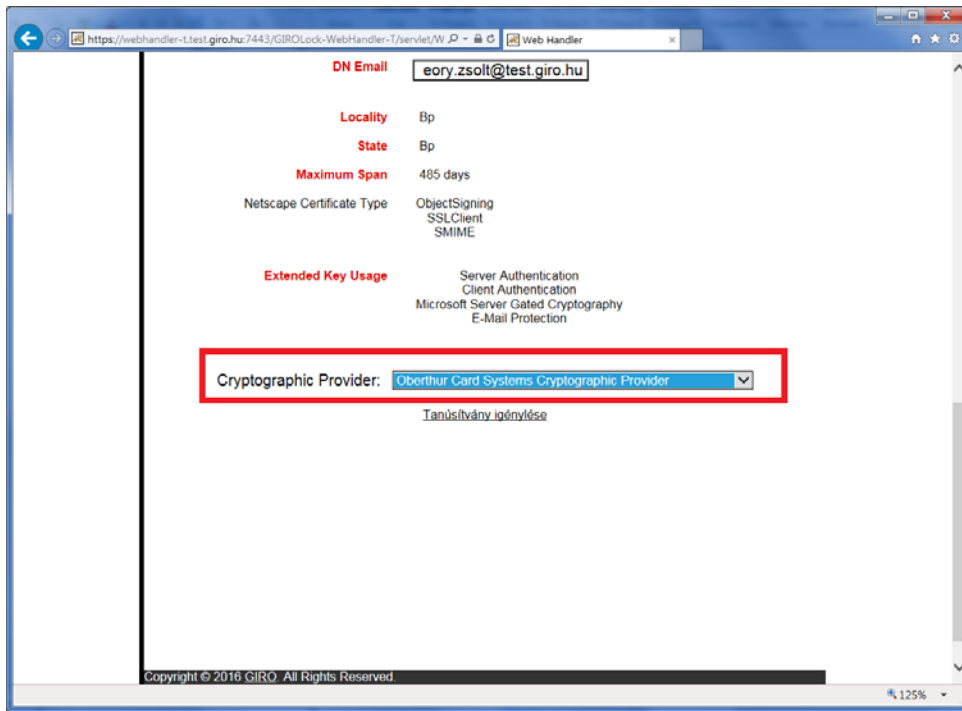
5. lépés: Ezt követően jelenik meg a WebHandler nyitó képernyője. Kattintson a "Tanúsítvány csere" menüpontra!



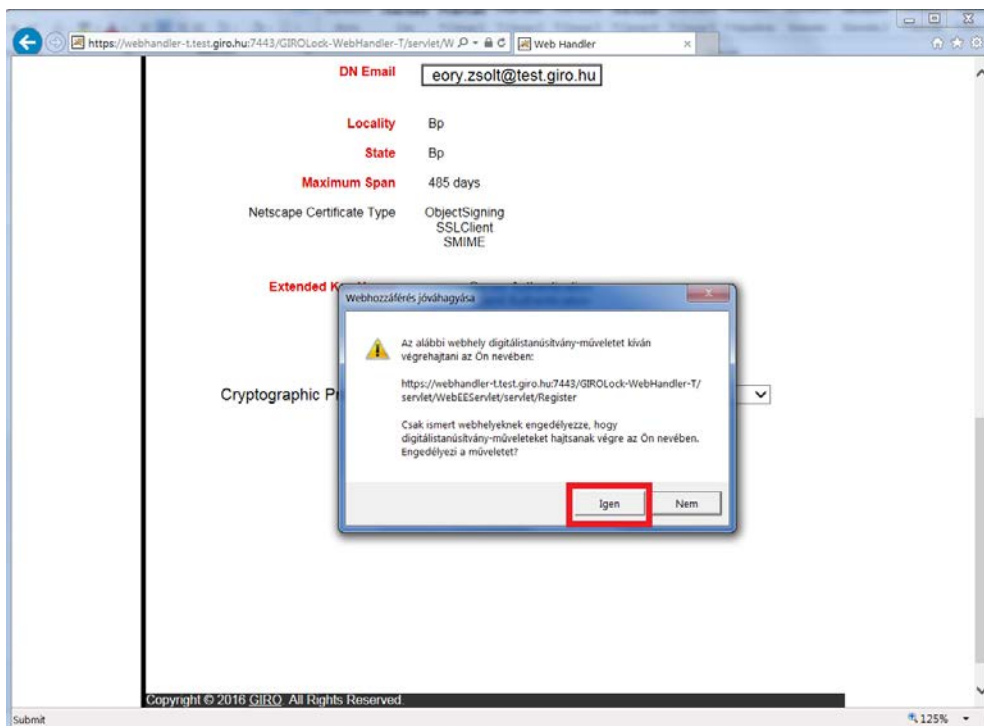
A „Tanúsítvány csere” linkre kattintva az alábbi képernyők jelennek meg. A képernyőn a tanúsítvány adatai láthatóak.



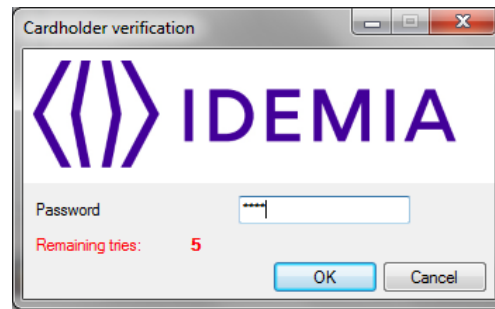
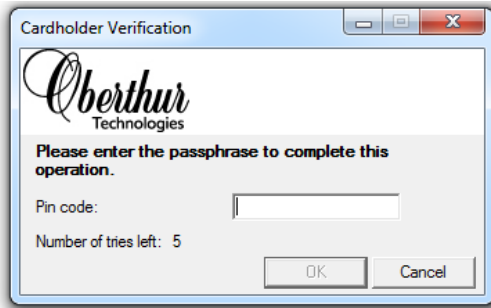
6. lépés: Kérjük, az „Igen” gomb lenyomásával engedélyezze a WebHandler-t, hogy GIROLock kártya műveletet tudjon végrehajtani.
7. lépés: Menjen a lap aljára, és ellenőrizze, hogy a Cryptographic Provider mezőben az „Oberthur Card System Cryptographic Provider” érték van-e kiválasztva, amennyiben nem, válassza ki, majd nyomja meg Tanúsítvány igénylése gombot.



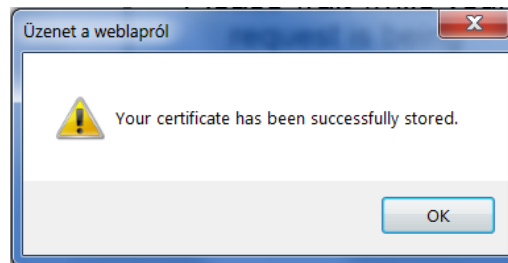
8. lépés: A tanúsítványigénylést követően több felugró ablakban megerősítést kér az alkalmazás. Kattintson az "Igen" gombra! **A tanúsítvány kártyára írása közben a kártyaolvasó led-je pirosan villog!**



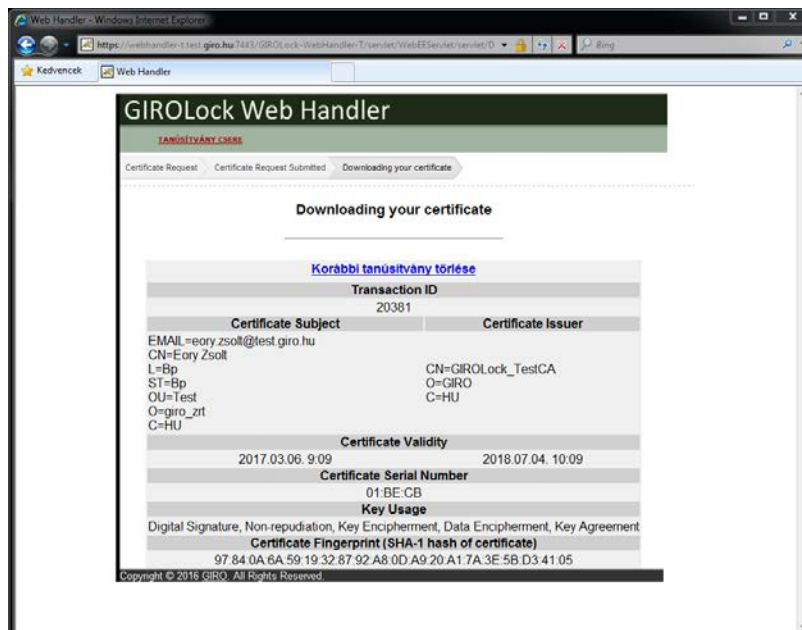
9. lépés: A megjelenő ablakban adja meg a PIN kódját és kattintson az OK gombra!



10. lépés: Az OK gomb lenyomását követően megtörténik az új (a cserélendő tanúsítvány SubjectDN adataival megegyező) tanúsítvány kártyán történő elhelyezése, amiről az alábbi ablak tájékoztat. Kattintson az "OK" gombra! A kártyán jelenleg 2 db tanúsítvány található, amelyből a régi törlése szükséges!



11. lépés: A megkapott tanúsítvány adatai:

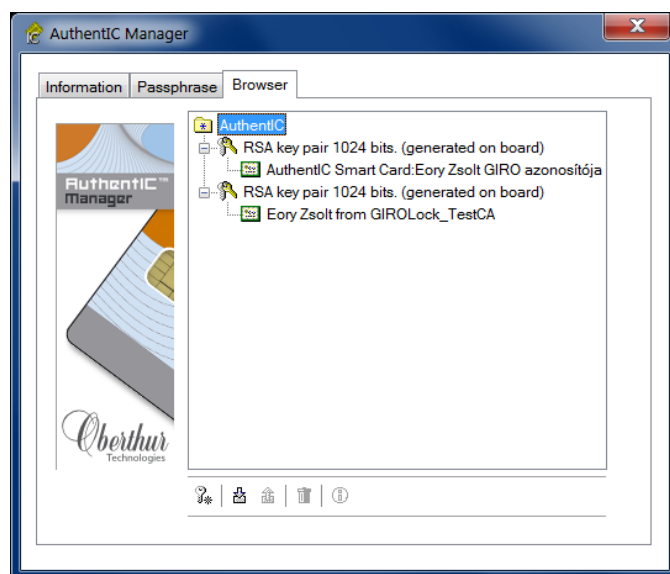


## 4.5. AZ ÚJ TANÚSÍTVÁNY ELLENŐRZÉSE

### 4.5.1. AWP 4.4.4 / 4.4.5 VERZIÓJÚ PROGRAM SEGÍTSÉGÉVEL

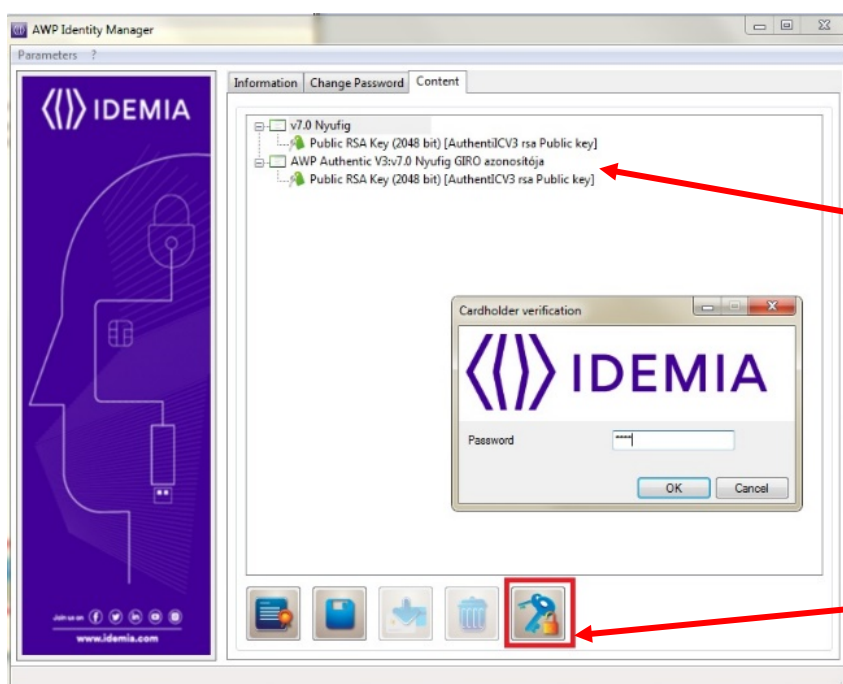
A tanúsítvány letöltését követően az alábbi képernyőn látható képet kell látnia. (2 db RSA kulcspárt és 2 db tanúsítványt.)

**Figyelem!** Amennyiben az előző pontban leírtaknak megfelelően a kártyaolvasó led-je pirosan villogott, valamint az alábbi kép megjelent, úgy a tanúsítvány letöltése és kártyára írása sikeres volt. Ha az Authentic Managerben mégis csak 1 db tanúsítványt ill. RSA kulcsot lát, úgy ellenőrizze az Authentic Manager verziószámát, NE töltsön le új tanúsítványt! (Hívja a GIRO Zrt.-t az 6. fejezetben található telefonszámokon!)



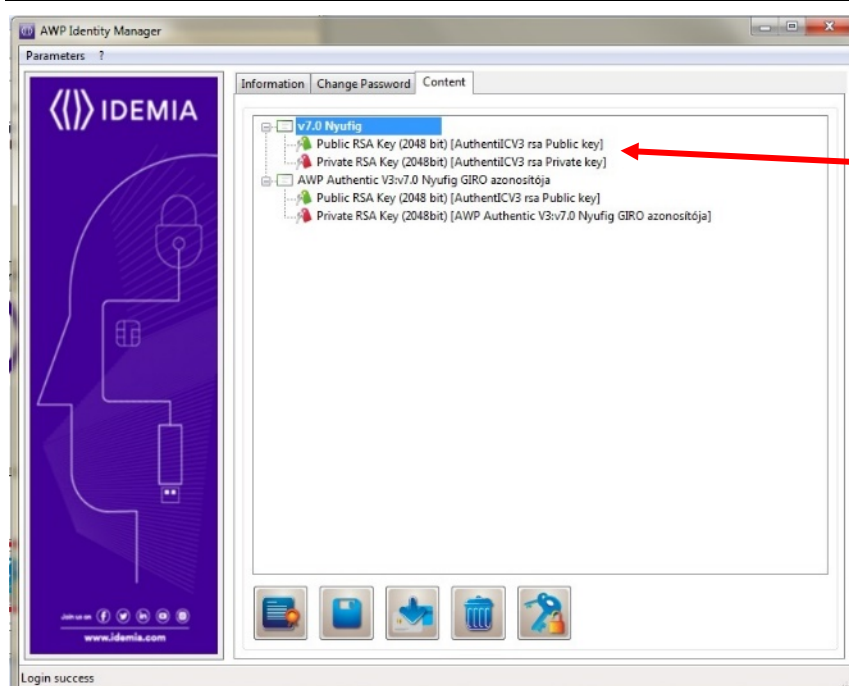
Tanúsítvány ellenőrzése Authentic Manager alkalmazással

### 4.5.2. AWP 5.3.2 VERZIÓJÚ PROGRAM SEGÍTSÉGÉVEL



Az AWP 5.3.2 programban PIN megadása nélkül látható a publikus kulcs.

A privát kulcs megjelenítéséhez kattintson a kulcs ikonra, majd a megjelenő ablakban adja meg a PIN-kódját!

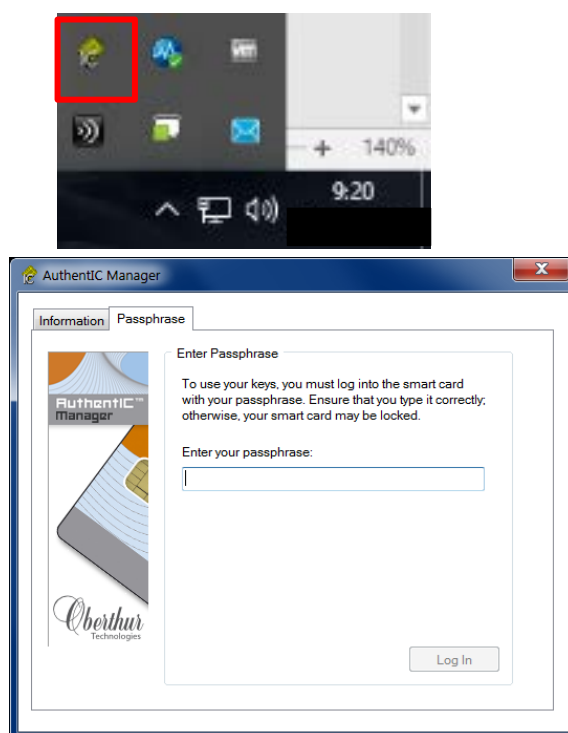


A PIN-kód megadását követően mind a publikus kulcs, mind a privát kulcs látható.

## 4.6. RÉGI TANÚSÍTVÁNY TÖRLÉSE

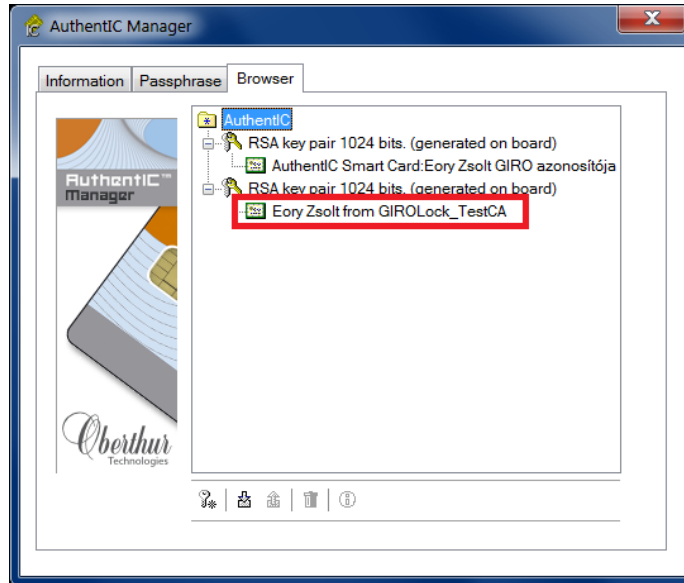
### 4.6.1. TANÚSÍTVÁNY TÖRLÉSE AWP 4.4.4 ILL. 4.4.5 MANAGER ALKALMAZÁSSAL

1. lépés: Indítsa el az Authentic Manager alkalmazást! Kattintson a jobb oldalt a tálcán található Identity Manager ikonra, majd adja meg a PIN kódját!

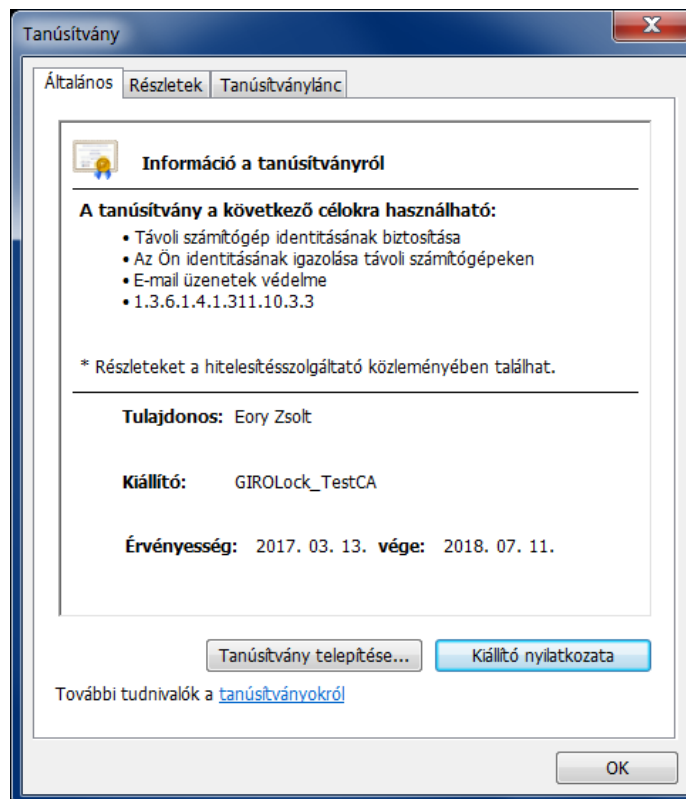




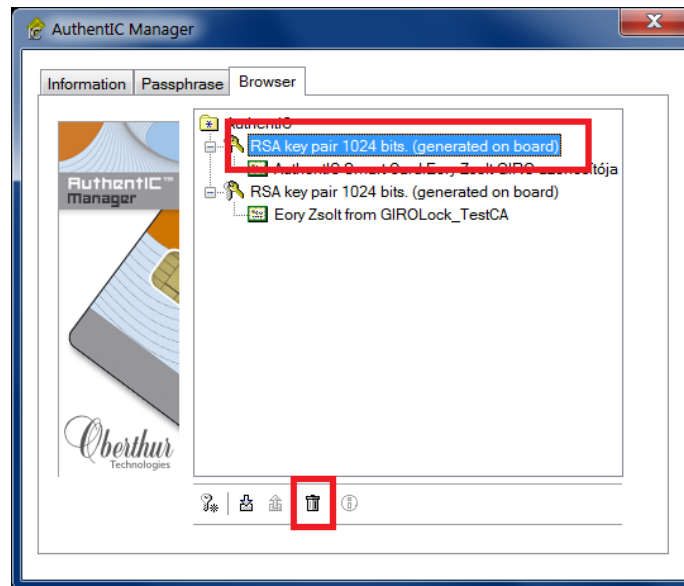
2. lépés: A PIN kód megadását követően a "Browser" fülön a "+" jelekre kattintva láthatja a kártyán lévő 2 db RSA kulcspárhoz tartozó tanúsítványokat. Győződjön meg róla, hogy melyik a régebbi tanúsítvány! Ehhez kattintson duplán a kiemelt tanúsítványra!



3. lépés: A megjelenő ablakban nézze meg a tanúsítvány lejáratási dátumát! Az új tanúsítvány lejáratási dátuma a csere dátuma + 395 nap. Kattintson az "OK" gombra!

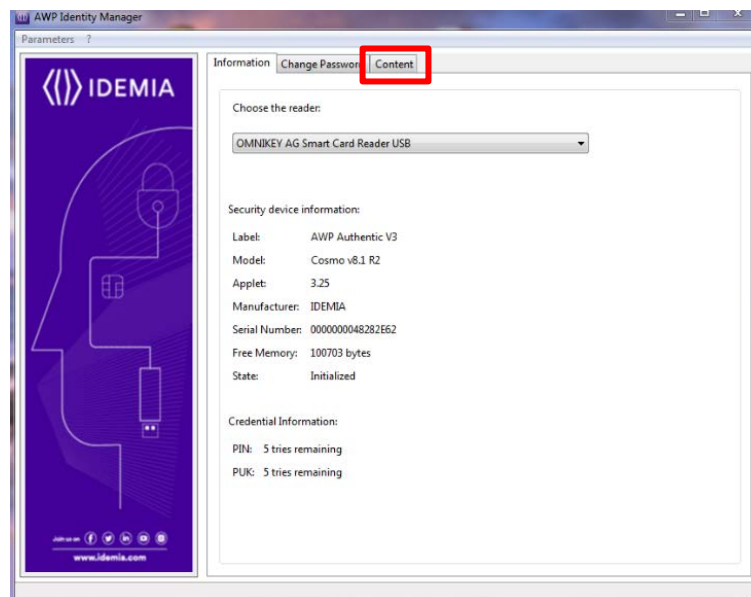
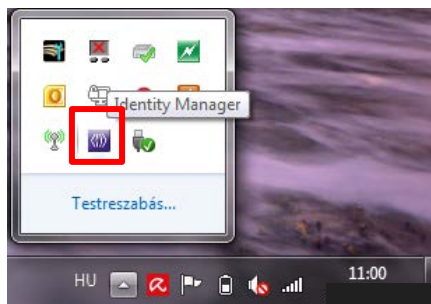


4. lépés: Kattintson a régebbi tanúsítvány felett látható „RSA key...” feliratra, majd válassza a "kuka" ikont a törléshez! A sikeres törlést követően már csak 1 db kulcspár és tanúsítvány lesz a kártyáján, ezzel végzett a tanúsítvány cserével.

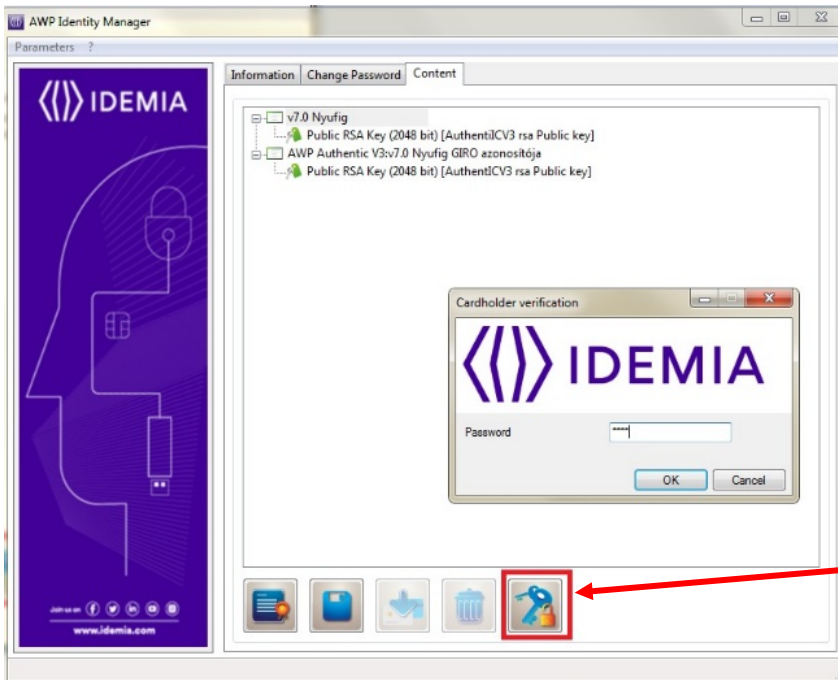


#### 4.6.2. TANÚSÍTVÁNY TÖRLÉSE AWP 5.3.2 MANAGER ALKALMAZÁSSAL

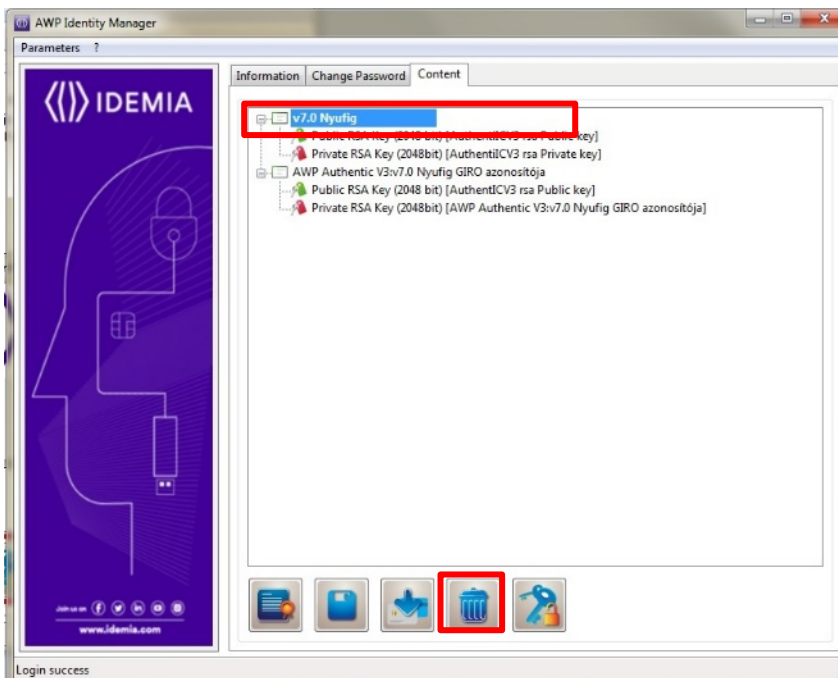
1. lépés: Indítsa el az AuthentIC Manager alkalmazást! Kattintson a jobb oldalt a tálcán található Identity Manager ikonra, majd kattintson a Content fülre!



2. Kattintson a kulcs ikonra, majd a megjelenő PIN-kód bekérő ablakban adja meg a PIN-kódját!



3. A megjelenő ablakban láthatja 2 db tanúsítványt és az RSA kulcsokat. Győződjön meg róla, hogy melyik a régebbi tanúsítvány! Ehhez kattintson duplán a kiemelt tanúsítványra! Kattintson a régebbi tanúsítványra, majd válassza a "kuka" ikont a törléshez! A sikeres törlést követően már csak 1 db tanúsítvány lesz a kártyáján, ezzel végzett a tanúsítvány cserével.



## 5. HIBAKEZELÉS

### 5.1. HIBAJELENSÉG – AZ OLDAL NEM JELENIK MEG

1. lépés: Kérjük, ellenőrizze, hogy a GIROLock kártyán lévő tanúsítvány érvényes-e! Csak érvényes tanúsítvánnyal lehetséges az új tanúsítvány igénylése.
2. lépés: Kérjük, ellenőrizze, hogy a GIROLock kibocsátói tanúsítványok (GIROLock\_ROOT\_CA, GIROLock\_CA) telepítésre kerültek-e!

### 5.2. HIBAJELENSÉG – INTERNET EXPLORER BÖNGÉSZŐBEN A TANÚSÍTVÁNY CSERE ALATT A 'CRYPTOGRAPHIC PROVIDER' MEZŐ ÉRTÉKE NEM JELENIK MEG

Kérjük, ellenőrizze, hogy az Internet Explorer böngésző 'Kompatibilitási nézet' beállítások alatt a 'giro.hu' érték ne szerepeljen.

A menüből az „F12 fejlesztői menü” opció választása utána megjelenő párbeszédablak Emuláció fülén a dokumentum üzemmódot át kell állítani 10-re.

### 5.3. HIBAJELENSÉG – A TANÚSÍTVÁNYCSERE-FOLYAMAT RENDBEN VOLT, DE A KÁRTYÁN NINCS RSA KULCSPÁR + TANÚSÍTVÁNY

Kérjük, ellenőrizze, hogy a tanúsítványcsere-folyamat során a megfelelő Cryptographic Provider került kiválasztásra: „Oberthur Card System Cryptographic Provider”!

### 5.4. HIBAJELENSÉG - A TANÚSÍTVÁNYCSERE-FOLYAMAT RENDBEN VOLT, DE A KÁRTYÁN CSAK RSA KULCS VAN, TANÚSÍTVÁNY NINCS

Kérjük, hívja a GIRO Zrt. ügyfélszolgálatát a megadott telefonszámon! Ne ismétlje meg a folyamatot és NE törölje az RSA kulcsot!

### 5.5. HIBAJELENSÉG – A CSEREFOLYAMAT ELINDUL, DE MEGSZAKAD

Kérjük, ellenőrizze, hogy a 2.5 fejezetben megadott operációs rendszert, valamint böngészőt használja-e.

### 5.6. HIBAJELENSÉG – SEE YOUR PKI ADMINISTRATOR

See your PKI Administrator. The policy mapping table is incorrect.

Ezt a hibaüzenetet kapja, ha felcseréli az URL címeket. Pl: Ha az IE alatt a FireFox-os URL-t használja, vagy fordítva.

## 5.7. HIBAJELENSÉG – A SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSÉRE NEM JOGOSULT

"A szolgáltatás elérésére nem jogosult!"

"Érvénytelen tanúsítvány"

A hiba lehetséges okai:

1. Ezt a hibaüzenetet kapja, ha a kártyája nem 40 napon belül jár le, hanem azon túl.
2. Akkor is ezt a hibaüzenetet kapja, ha esetleg az IE-be beragadt a tanúsítványok közé egy már cserélt tanúsítvány és az új tanúsítványt nem olvassa be. Ez leginkább azért fordulhat elő, mert sok esetben importálták a cserélni kívánt tanúsítványt a böngésző tanúsítványtárába.

### Megoldás Internet Explorer esetén:

- A kártyát ki kell venni az olvasóból.
  - ❑ Eszközök (Tools) / Internet beállítások (Internet options) / Tartalom (Content) - Clear SSL State (SSL state törlése). (Kártya ne legyen az olvasóban!)
  - ❑ Eszközök (Tools) / Internet beállítások (Internet options) / Tartalom (Content) --> Tanúsítvány (Certificate) - tanúsítvány törlése. (Kártya ne legyen az olvasóban!)
- Fentiek után az IE újraindítása úgy, hogy a kártya az olvasóban van!

### Megoldás Mozilla Firefox esetén:

- A kártyát ki kell venni az olvasóból.
    - ❑ Menü megnyitása / Előzmények / Előzmények törlése: a megjelenő ablakban a részletek lenyitása és az "Aktív bejelentkezések" törlése.
    - ❑ Menü megnyitása / Beállítások / Speciális / Tanúsítványok / Tanúsítványkezelő - Saját tanúsítványok - tanúsítvány törlése. (Kártya ne legyen az olvasóban!)
    - ❑ Menü megnyitása / Beállítások / Adatvédelem és biztonság / Tanúsítványok megtekintése gomb / Saját tanúsítványok fül – Törlés... (Kártya ne legyen az olvasóban!)
  - Fentiek után a Mozilla Firefox újraindítása úgy, hogy a kártya az olvasóban van!
3. Nem a megfelelő URL-t használja a cseréhez. Kérjük, ellenőrizze, hogy a kártyáján GIROLock\_CA-ból, vagy GIROLock2\_CA-ból kibocsátott tanúsítvány található. Az URL-t a CA-nak megfelelően válassza ki!

4. Túl sokszor próbálkozott egymás után a tanúsítvány cseréjével. Amennyiben probléma jelentkezett a csere során kérjük, hogy hívják a megfelelő Helpdesk elérhetőséget a probléma elhárítása érdekében.

## 5.8. HIBAJELENSÉG –BIZTONSÁGOS KAPCSOLAT SIKERTELEN (FIREFOX BÖNGÉSZŐBEN)

A kártyaolvasót nem importálták a Firefox böngészőbe. Lásd: 3.1 fejezet

## 5.9. TOVÁBBI HIBALEHETŐSÉGEK

- Internet Explorer esetén nem vették fel a megbízható helyek közé a Webhandler URL-t.
- Több kártyaolvasót is használnak a gépen (e-személyi olvasó stb.). Ez esetben ajánlott eltávolítani minden olvasót a GIRO által biztosított HID – Omnikey 3121 olvasó kivételével.
- Firefox esetén a Beállítások / Általános / Hálózati beállítások – Beállítások... gomb. A „Proxy automatikus felismerése a hálózatban” opció legyen kiválasztva.
- A Webhandler URL-t kézzel gépelik és nem ügyelnek a címben lévő kis- és nagybetűkre.
- Nem hozzák létre a VPN kapcsolatot és nyilvános interneten próbálják betölteni a címet.
- Védelmi szoftver, proxy akadályozza a Webhandler URL elérhetőségét. (vírusirtó, tűzfal stb.)

## 6. HELP DESK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

### 6.1. HELP DESK ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

A Help Desk tevékenység elsősztintű végrehajtója – a GIRO Zrt. – az alábbiakban megadott, hangrögzítővel ellátott telefonszámokon, **munkanapokon 8:00 és 19:00 óra** között hívható:

06-1-280-7101, 06-1-280-7112, 06-1-280-7115

A Magyar Államkincstár intézményei kérjük, elsődlegesen a HW Stúdiót keressék az alábbi telefonszámon:

06-21-24-24-100

### 6.2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A GIRO Zrt. az ügyfelekkel az üzleti kérdések mellett rendszerhasználati kérdések tekintetében a szolgáltatás során folyamatos kapcsolatot tart fenn, amelynek alapformája az egyponos az ügyfélkapcsolat-tartás.

#### 6.2.1. ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

Az ügyfélszolgálat munkatársainak elérhetősége:

- a) nyitvatartási idő alatt: hétfő-csütörtök 8:00 és 17:00 óra között, pénteken 8:00-15:00 óra között a 06-1-428-5623 telefonszámon,
- b) elektronikus levélben a girolock@mail.giro.hu címen a nap 24 órájában,
- c) GIROMail levelezőn a GIRO Üzleti terület címen a nap 24 órájában.

A nyitvatartási időn kívül elektronikus levélben beérkező megkeresések feldolgozását a GIRO Zrt. a következő munkanapon kezdi meg, és a megkeresésekre 2 (kettő) munkanapon belül írásban válaszol.