



F.A.Q Renouvellement Signexpert logiciel Opentrust CMS Client



1- Carte inconnue

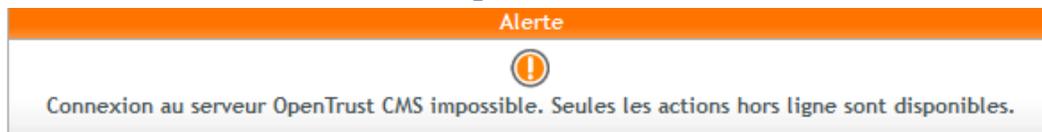


Cette erreur signifie que la carte n'a pas été importée dans le CMS OpenTrust.

Actions

Utiliser une nouvelle carte vierge qui vous a normalement été adressé. Insérer la dans le lecteur USB et relancer le logiciel

2- Connexion au serveur impossible



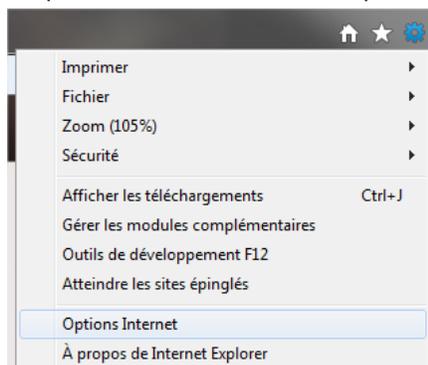
Cette erreur signifie que la connexion entre le CMS Client et le CMS Serveur ne peut s'établir.

Actions

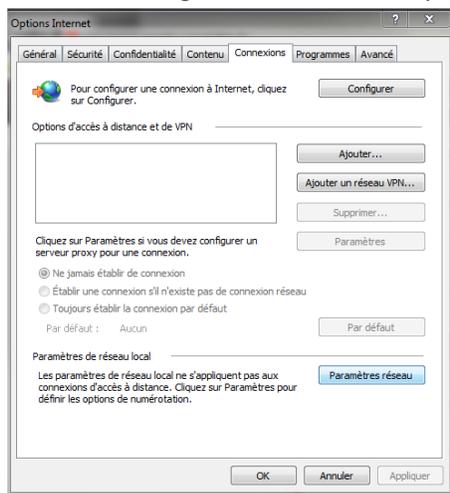
Vérifier la connectivité du poste à internet.

Ouvrir un navigateur (Firefox ou Internet explorer) et taper l'url <https://csoec-cmserver.keynectis.com>, si rien ne s'affiche :

- Vérifier la présence d'un proxy :
 - Allez sur Internet Explorer.
 - Cliquez sur la « roue à cran », puis sur « Options Internet ».



- Allez dans l'onglet « Connexions », puis cliquez sur « Paramètres réseau »



- Si l'option « Utiliser un serveur proxy... » est coché et qu'une adresse est saisie
- Vérifier que le Firewall ne bloque pas



3- Erreur de génération de clés

Cette erreur signifie qu'une erreur s'est produite au moment de la génération des nouveaux certificats de l'utilisateur

Actions

- Fermer le CMS Client
- Enlever la signexpert
- Remettre la signexpert
- Ouvrir le CMS Client et reprendre le processus de renouvellement que sur la partie CMS Client



4- Erreur Application distante

Cette erreur signifie que l'entrée LDAP de l'utilisateur n'a pu être trouvée par le CMS

The screenshot shows the OpenTrust CMS web application. The browser window title is 'OpenTrust CMS'. The navigation bar includes 'Page d'accueil', 'Renouvellement', 'Changement du code PIN', 'Questions de sécurité', and 'Quitter'. The main content area is titled 'Renouvellement' and contains information about card renewal. An error dialog box is displayed in the foreground with the following text:

Erreur

Impossible de renouveler la carte. Erreur dans une application distante (identifiant de l'erreur: 20131010-205129-7108)

Fonction >> cardUpdate
Composant >> server
Erreur >> Erreur dans une application distante (identifiant de l'erreur: 20131010-205129-7108)
Détails >> 20131010-205129-7108

Buttons: Cacher les détails, Copier vers le presse-papiers, OK

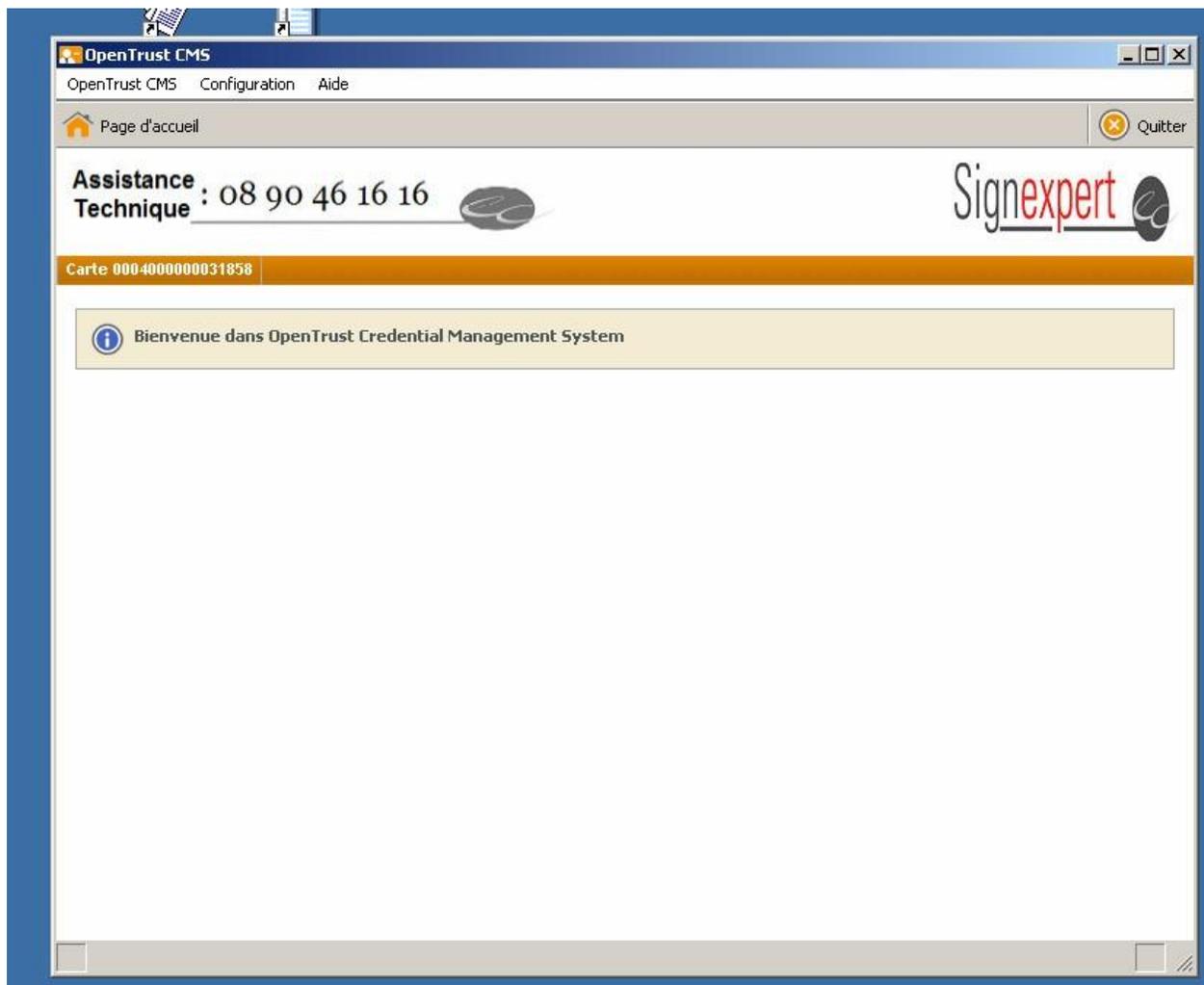
Actions

- Refaire la procédure de renouvellement jusqu'à ce que ça marche (Vérifier qu'au niveau réseau la connexion est bonne)



5- Ecran CMS Client blanc après saisi du code PIN

Cette erreur signifie que la carte est dans un état intermédiaire



Actions

- Contacter djamel.bourokba@opentrust.com ou regis.ktorza@opentrust.com



6- Mauvaise Installation :

The screenshot shows the OpenTrust CMS interface. At the top, there's a navigation bar with 'OpenTrust CMS', 'Configuration', and 'Aide'. Below that, a 'Page d'accueil' button is visible. The main header area includes 'Assistance Technique : 08 90 46 16 16' and the Signexpert logo. A yellow bar displays the card number 'Carte 0004000000035081'. A light blue box contains the text 'Bienvenue dans OpenTrust Credential Management System'. In the center, an orange alert box with a warning icon contains the message: 'Une erreur est survenue lors de la vérification des extensions disponibles (Impossible de récupérer l'URL pour les extensions disponibles.)' with an 'OK' button.

Il vous faudra désinstaller le logiciel Opentrust CMS client et supprimer les fichiers de configuration avant de le réinstaller à partir de cet emplacement : [Télécharger et installer](#) (seulement compatible sur Microsoft Windows ©).

Pour supprimer le dossier de configuration sur votre ordinateur :

- Windows Vista, Seven et huit: C:\Users\"**votre nom d'utilisateur utiliser lors de l'ouverture de session**\"\\AppData\\Local **supprimer le dossier « Opentrust »**.
- Windows 2000 et Xp : C:\Documents and Settings\User\"**votre nom d'utilisateur utiliser lors de l'ouverture de session**\"\\Applications Data\ **supprimer le dossier « Opentrust »**.



Assistance Signexpert

**19 rue Cognacq-Jay
75007 Paris VIIe**

signexpert@cs.experts-comptables.org

08 90 46 16 16

www.signexpert.fr