



ARKSİGNER SORUNLAR VE ÇÖZÜM YOLLARI

v.2.1.0

28.06.2017

© ArkSigner

Ark Danışmanlık ve Teknoloji

Ankara Üniversitesi Teknoloji Geliştirme Bölgesi E Blok No: 31 Gölbaşı/Ankara

Tel: +90 312 484 79 33 E-Posta: destek@ark-teknoloji.com

SORUN 1

SORUNUN TANIMI

Kullanıcının elektronik imzası bulunmaması

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

Kullanıcıya ilk olarak elektronik imzası bulunup bulunmadığı sorulur.

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Kullanıcının <https://btk.gov.tr/tr-TR/Sayfalar/e-imza-Elektronik-Sertifika-Hizmet-Saglayicilari> sayfasında yer alan elektronik sertifika hizmet sağlayıcıların birinden elektronik sertifikasını temin etmesi gerekmektedir.

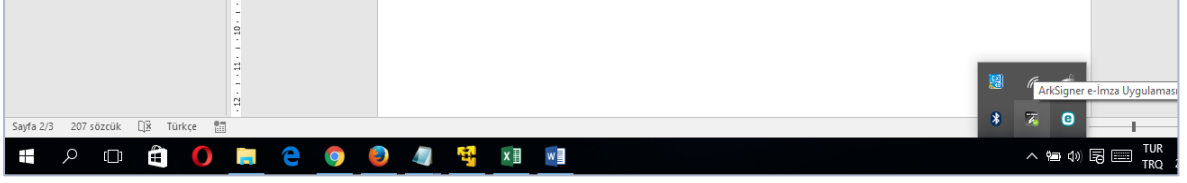
SORUN 2

SORUNUN TANIMI

ArkSigner uygulaması kullanıcıyı bilgisayarında yüklü değil.

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

Windows sağ alt köşede yer alan "System Tray" içerisinde yer alan ArkSigner uygulamasının resmi bulunuyor mu?



SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Kullanıcının uygulama içerisinde verilen uygulama indirme bağlantısından kendi sistemine uygun ArkSigner uygulamasını indirmesi ve standart kurulumu gerçekleştirmesi gerekmektedir.

SORUN 3

SORUNUN TANIMI

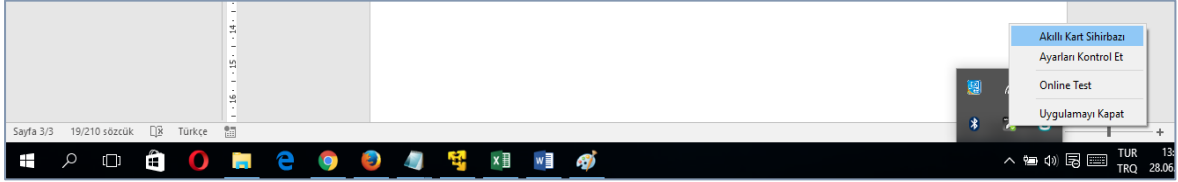
Elektronik sertifikanın yüklü olduğu akıllı kart sürücülerinin düzgün yüklenmemesi

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

ArkSigner uygulaması yüklü olmasına rağmen uygulamada akıllı kartlar listelenmiyor, akıllı kartın içerisinde yer alan sertifika listelenmiyor veya imzalama sonrasında elektronik imza geçersiz hatası alınıyor.

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

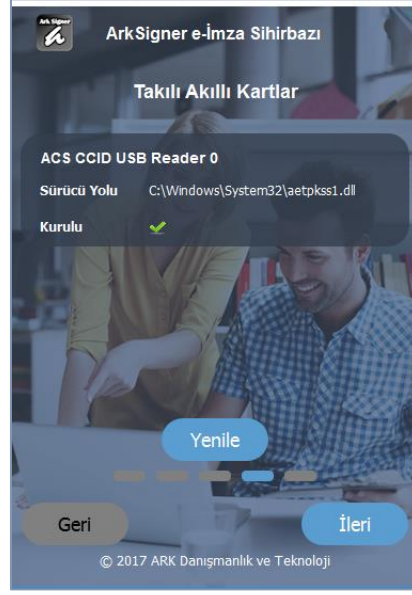
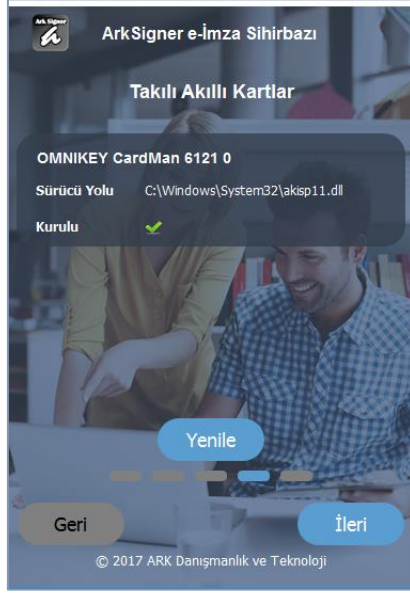
Öncelikle bilgisayara akıllı kartın düzgün bir şekilde takıldığından emin olunur. Sonrasında Windows sağ alt köşede yer alan "System Tray" içerisinde yer alan ArkSigner uygulamasına tıklanarak açılan menüden "Akıllı Kart Sihirbazı" seçilir.



Açılan sihirbazda 3 (üç) kere ileri butonuna tıklanarak "Takılı Akıllı Kartlar"ın listelendiği ekrana gelinir.



Burada takılı akıllı kartın listelenmesi gerekmektedir. Takılı akıllı kartın listelendiğinden ve ilgili akıllı kartın sürücüsünün düzgün olarak yüklendiğinden emin olunur.



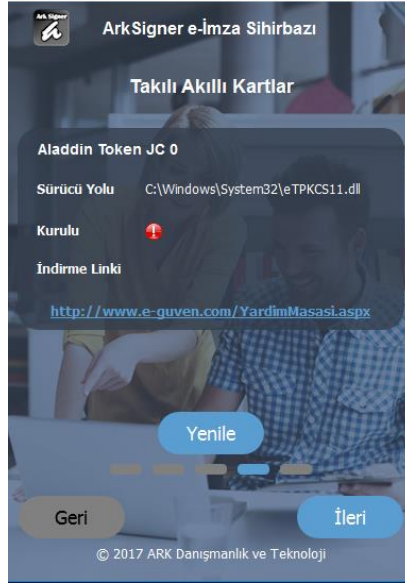
Sürücüsü "akisp11" (Tübitak KamuSM, E-İmzaTR, TürkTrust veya E-Tuğra) ve "aetpkss1" (E-Tuğra) olan akıllı kartların sürücülerini kurulu değilse veya kurulu olmasına rağmen güncel değilse ekrana gelecek olan "Otomatik Yükle" butonuna tıklanarak sürücünün kurulması veya güncellenmesi sağlanır.

"Otomatik Yükle" butonunun çalışmaması halinde (bazı durumlarda bilgisayar konfigürasyonu kaynaklı çalışmayabilir) elektronik imzanın temin edildiği ESHS sayfasından karta ve işletim sistemine uygun sürücüler indirilerek kurulum gerçekleştirilir.



Sürücüsü "eTKPCS11" (E-Güven) veya "sicap" (TürkTrust) olan akıllı kartların sürücülerini kurulu değilse veya kurulu olmasına rağmen güncel değilse ekrana gelecek olan indirme bağlantısından kullanılan işletim sistemine uygun sürücüler kurularak ve **kurulum sonrasında bilgisayar yeniden başlatılarak** "Takılı Akıllı Kartların" düzgün listlendiği kontrol edilir.

Özellikle "eTKPCS11" (E-Güven) kartlarında sürücü kurulu fakat güncel değil uyarısı alıyorsak hiçbir şey yapmamıza gerek kalmadan büyük ihtimalle elektronik imzamız çalışacaktır. Bu durumda elektronik imza kullanımı denenir. Kullanımda herhangi bir sorunla karşılaşılması durumunda "Denetim Masası"ndan "Safe Sign.." uygulaması kaldırılarak ArkSigner uygulaması "Akıllı Kart Sihirbazı"nın içinden linki verilen ilgili ESHS'nin sayfasından kullanılan işletim sistemine uygun sürücüler kurularak ve **kurulum sonrasında bilgisayar yeniden başlatılarak** "Takılı Akıllı Kartların" düzgün listelendiği kontrol edilir.



SORUN 4

SORUNUN TANIMI

ArkSigner uygulaması yüklü fakat “Akıllı Kart Sihirbazı”nda ve uygulamada (ÜTS, Renkli Reçete gibi) takılı akıllı kart listelenmemesi

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

Bilgisayara akıllı kart takılı olmasına rağmen “Akıllı Kart Sihirbazı”nda ve ArkSigner’ı kullanan uygulamalarda takılı akıllı kartın listelenmemesi ile anlaşılmaktadır.



Elektronik imza ile giriş yaptıktan sonra ÜTS sisteminde yapacağınız işlemler, ıslak imza ile yapılan işlemlerle aynı hukuki sonucu doğurmaktadır. Taahhüname tarihi: 28 Haziran 2017 14:07

Kart Tipi:

E-İmza Kartınızı Takınız.



Sertifika:

Pin Kodu:

Pin Kodu

İmzala

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Kullanıcının kullanmış olduğu akıllı kart okuyucusunu USB 2.0 portuna takılı olduğundan emin olunur. Bazı ESHS'lerin vermiş olduğu kart okuyucular USB 3.0'ı desteklemediğinden bu şekilde olan akıllı kart okuyucuların bilgisayar tarafından algılanabilmesi için USB 2.0 portuna takılı olması gerekmektedir.

Eğer akıllı kart okuyucu USB 2.0 portuna takılı olmasına rağmen bilgisayar tarafından algılanamıyor ise kullanıcının elektronik sertifikasını temin ettiği ESHS'den destek alarak akıllı kart okuyucusu ve akıllı kartını bilgisayarının görmesini sağlaması gerekmektedir.

SORUN 5

SORUNUN TANIMI

Kullanıcının kullanmış olduğu sertifikanın geçerlilik süresi dolmuş

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

demo.arksigner.com/v2 internet adresinde veya ArkSigner'ın kullanıldığı uygulamadan (ÜTS, Renkli Reçete gibi) kullanıcının sertifikasına ilişkin kontroller gerçekleştirilerek sorun anlaşılabilir. ArkSigner demo sayfasında sol tarafta gösterilen sertifikaya ilişkin bilgilerde "Bitiş Tarihi" alanından sertifikanın süresinin dolup dolmadığı kontrol edilebilmektedir.

The screenshot shows the ArkSigner demo application interface. On the left, there is a sidebar titled "Akıllı Kart ve Sertifikalar" (Smart Card and Certificates) with a dropdown menu showing "Feitian SCR301 0" and "TR 56170572946 Nihal ÖZDEMİR". Below this, the certificate details are listed:

- Ad Soyad: TR 56170572946 Nihal ÖZDEMİR
- TCKN: 56170572946
- Başlangıç Tarihi: 2017-01-09 14:26:05 GMT
- Bitiş Tarihi: 2018-01-09 14:26:05 GMT
- Üretici: CN=e-imzaTR Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı - Sürüm 1,OU=GÜVEN MERKEZİ,O=E-imza Bilgi Güvenliği Hizmetleri
- Seri No: A.Ş.,L=Ankara,C=TR 167123243673164854

Below the details is a "Yenile" (Refresh) button. On the right, there is a "Dosya Listesi" (File List) section titled "İmzalanmış Belge Listesi" (Signed Document List). It has a "Metin İmzala" (Text Sign) button and a table with columns "Belge Adı" (Document Name), "Oluşturulma Zamanı" (Creation Time), and "Belge Türü" (Document Type). The table is empty, with the text "İmzalı herhangi bir belge bulunmamaktadır" (No signed documents found). Below the table, it says "Showing 0 to 0 of 0 entries" and has "Previous" and "Next" buttons. At the bottom, there is a copyright notice: "2016 © ARK ICT Consulting & Technology".

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Süresi dolan sertifikanın alındığı ESHS'ye başvurularak ve ücreti ödenerek yenilenmesi veya <https://btk.gov.tr/tr-TR/Sayfalar/e-imza-Elektronik-Sertifika-Hizmet-Saglayicilari> sayfasında yer alan elektronik sertifika hizmet sağlayıcıların birinden yeni bir elektronik sertifika temin etmesi gerekmektedir.

SORUN 6

SORUNUN TANIMI

Kullanıcının akıllı kartının PIN kodunun fazla sayıda (genellikle bu sayı üç olarak belirlenmektedir) yanlış girilmesi nedeniyle kilitlenmiş olması

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

Uygulamada akıllı kart ve içerisindeki sertifika listelenmekte fakat PIN kodu girildiğinde uyarı olarak "PIN Kodu Kilitli" hatası alınır.

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Kullanıcının elektronik sertifikasını temin ettiği ESHS ile görüşerek destek alması gerekmektedir.

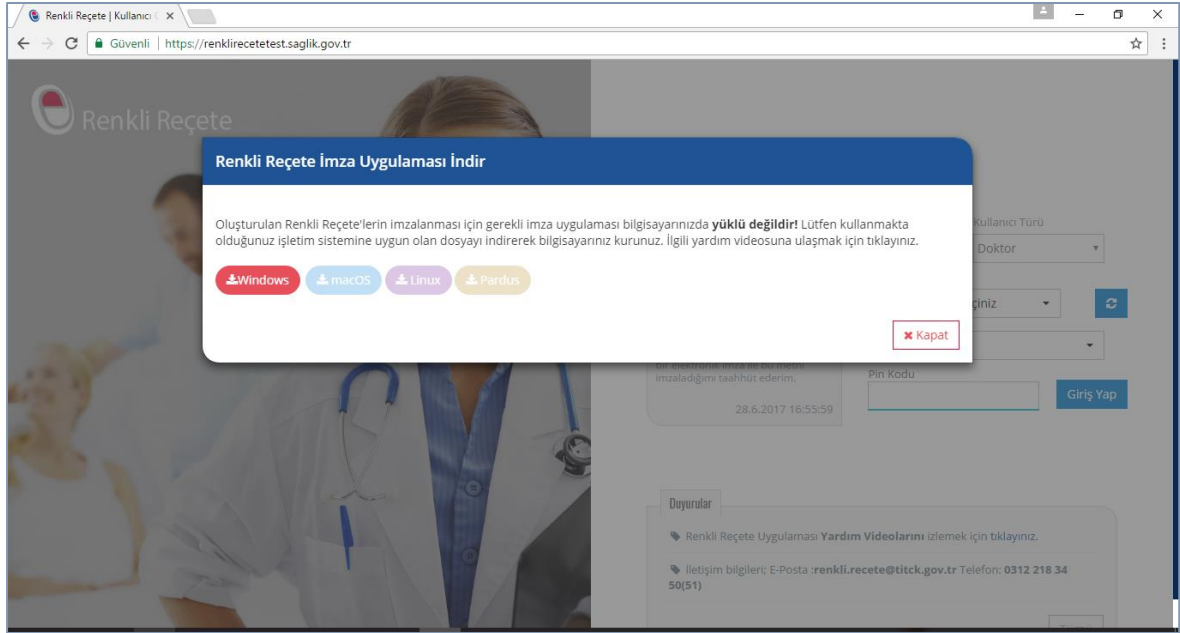
SORUN 7

SORUNUN TANIMI

ArkSigner uygulaması yüklü, "Takılı Akıllı Kartlar" ekranında gösterilen sürücüler kurulu ve güncel olmasına karşın ArkSigner'ı kullanan uygulama tarafından "Bilgisayarınızda ArkSigner Uygulaması Bulunmamıştır" şeklinde uyarı alınması

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

ArkSigner uygulaması yüklü, "Takılı Akıllı Kartlar" ekranında gösterilen sürücüler kurulu ve güncel olmasına karşın ArkSigner'ı kullanan uygulama tarafından "Bilgisayarınızda ArkSigner Uygulaması Bulunmamıştır" şeklinde hata alınır.

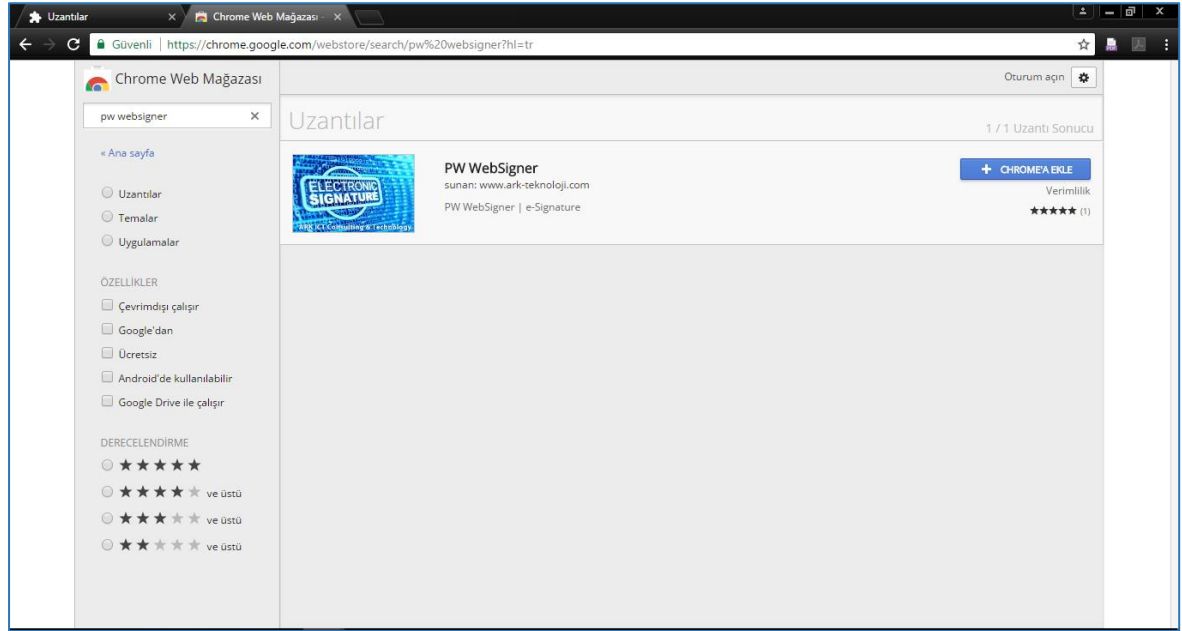
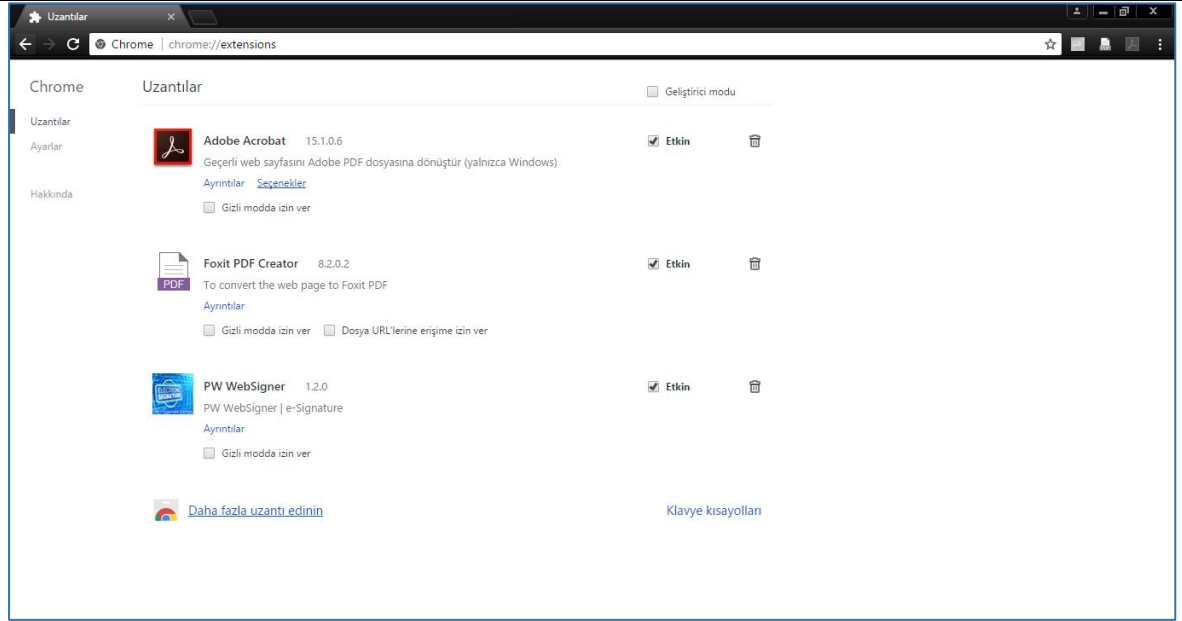


SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Bu hatanın iki nedeni bulunmaktadır. Aşağıdaki sıra ile çözüm adımları uygulanmalıdır.

ÇÖZÜM-1:

Öncelikle Google Chrome internet tarayıcısı açılarak adres çubuğuna "chrome://extensions/" yazılarak bu tarayıcıda "PW WebSigner" eklentisinin kurulu ve aktif olduğu teyit edilir. Eğer kurulu değilse "Daha fazla uzantı edinin" linkine tıklanarak açılan sayfadaki arama penceresine "PW WebSigner" yazılarak ilgili eklenti "CHROME'a EKLE" butonuna tıklanarak kurulur.



İlgili eklenti kurulduktan sonra Google Chrome internet tarayıcısı ile uygulama (ÜTS, Renkli Reçete gibi) kullanılır. Eklenti kurulamaması veya Google Chrome internet tarayıcısı bilgisayarda bulunmaması durumunda ÇÖZÜM-2 uygulanır. Eğer ÇÖZÜM-2’de sorunu çözmek için yeterli olmadıysa ve uygulamanın kullanılmaya çalışıldığı bilgisayar bir proxy arkasında çalışıyor ise ÇÖZÜM-3’ü deneyiniz.

ÇÖZÜM-2:

Bilgisayarda çalışan uygulamaları görüntüleyebileceğimiz “Görev Yöneticisi” açılarak “İşlemler” sekmesinde “ArkSignerManagement.exe”, “ArkSignerService.exe” ve “ArkSignerServiceConn.exe” isimli uygulamaların çalıştığından emin olunuz.

Görev Yöneticisi					
İşlemler Performans Uygulama geçmişi Başlangıç Kullanıcılar Ayrıntılar Hizmetler					
Ad	Durum	%14 CPU	%28 Bellek	%1 Disk	%0 Ağ
Uygulamalar (12)					
> ArkSignerManagement.exe (32...		%0	9,6 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> ArkSignerService.exe (32 bit)		%0	6,5 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Ekran Alıntısı Aracı		%0,3	10,0 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Firefox (2)		%0,4	179,4 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Google Chrome (2)		%0	80,6 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Görev Yöneticisi		%0,7	11,9 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Microsoft Excel		%0	60,9 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Microsoft Word		%0	124,0 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Not Defteri		%0	1,2 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Not Defteri		%0	1,1 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> VMware Player (32 bit)		%0	23,2 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Windows Gezgini (2)		%0,4	60,5 MB	0 MB/sn	0,1 Mb/sn
Arka plan işlemleri (70)					
> 64-bit Synaptics Pointing Enhanc...		%0	1,0 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
> Adobe Acrobat Update Service (...)		%0	0,9 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
Application Frame Host		%0	4,9 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
Arama		%1,8	68,8 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn
ArkSignerServiceConn.exe (32 bit)		%0	4,7 MB	0 MB/sn	0 Mb/sn

Eğer bahse konu uygulamalar çalışmıyor ise bilgisayarda yer alan bir işlem veya uygulama ArkSigner'ın çalışmasını engelliyor demektir. Bu uygulamaları elle çalıştırmak için aşağıdaki adımlar uygulanır.

- 1- "Dosya Gezgini"ne "%appdata%" yazılarak bir üst klasöre geçiş yapılır.
- 2- Sonrasında "Local\Programs\Ark\ArkSigner" klasörleri seçilir.
- 3- Son açılan klasörde yer alan "ArkSignerManagement.exe", "ArkSignerService.exe" ve "ArkSignerServiceConn.exe" elle çalıştırılarak uygulama (ÜTS, Renkli Reçete gibi) kullanılmaya çalışılır.

Elle çalıştırılmasına rağmen bahse konu uygulamalar çalışmıyorsa bilgisayarda yer alan bir işlem veya uygulama (Antivirüs yazılımı gibi) ArkSigner'ın çalışmasını engelliyor demektir. Bu uygulamada bir istisna tanımlanarak sorun çözülebilir. Eğer istisna tanımlanması mümkün olmuyor ise hangi antivirüs yazılımında problemin ortaya çıktığına ilişkin bilgi destek@ark-teknoloji.com elektronik posta adresine e-posta yoluyla bildirim yapabilirsiniz.

ÇÖZÜM-3:

ÇÖZÜM-1 gerçekleştirilemiyor ve sorun ÇÖZÜM-2'de tariflenen duruma uymuyorsa ve "Bilgisayarınızda ArkSigner Uygulaması Bulunmamıştır" şeklinde hata alınıyorsa ve internet çıkışı için kurumsal bir Proxy kullanılıyorsa bu Proxy üzerinde aşağıda yer alan adresler için istisna tanımlanması gerekmektedir.

- local.pwsigner.ark-teknoloji.com:16356
- local.pwsigner.ark-teknoloji.com:16357

SORUN 8

SORUNUN TANIMI

ArkSigner uygulaması indirilirken bir antivirüs yazılımı tarafından virüs olarak algılanması ve otomatik olarak silinmesi

SORUNUN SEBEBİ NEDİR? VEYA SORUN NASIL ANLAŞILIR?

ArkSigner uygulaması verilen bağlantılar üzerinden indirilirken bir antivirüs yazılımı tarafından virüs olarak algılanması ve otomatik olarak silinir.

SORUNUN ÇÖZÜMÜ

Bu sorunun çözümü için ArkSigner uygulamasının indirilmeye çalışıldığı bilgisayarda bu indirme işlemini engelleyen Antivirüs yazılı geçici olarak kapatılır. ArkSigner uygulaması yüklenip kurulduktan sonra tekrar açılır. Mümkün ise hangi antivirüs yazılımında problemin ortaya çıktığına ilişkin bilgi destek@ark-teknoloji.com elektronik posta adresine e-posta yoluyla bildirilir.