Spisová služba Řešení problémů při připojení klienta k webové službě



1. **Úvod**

Dokument popisuje kroky, které je třeba provést v okamžiku, kdy po pokusu o přihlášení do Spisové služby dojde k následující chybě:

8	Při pokusu o vyvolání operace Authorize došlo k následující chybě: Nepodařilo se navázat komunikaci s webovou službou
	Podrobný popis chyby:
	Dále není možné pokračovat.

Dokument neřeší stav, kdy dojde k následujícímu chybovému hlášení, protože v takovém případě proběhlo spojení klienta s webovou službou úspěšně, ale nebylo zadáno správné uživatelské jméno nebo heslo:



2. Kroky vedoucí k vyřešení problému připojení klienta k webové službě

Jestliže se při pokusu o přihlášení do Spisové služby objeví chybové hlášení "*Při pokusu o vyvolání operace Authorize došlo k následující chybě: Nepodařilo se navázat komunikaci s webovou službou…*" uvedené v úvodu tohoto dokumentu, pokračujte následujícími kroky.

2.1. <u>Připojení k internetu</u>

Tento krok provádějte pouze v případě, že klienta spisové služby používáte pro vzdálený přístup přes internet (např. z hostované organizace). Pokud používáte klienta spisové služby ve vnitřní síti, přejděte na další bod.

Postup:

Spusťte Internet Explorer, který musí být na stroji nainstalován, aby klient mohl s webovou službou komunikovat, a vyzkoušejte připojení na nějaký známý WWW server (např. <u>www.seznam.cz</u>, apod.). Pokud se WWW stránky zobrazí, přejděte na další bod.

Jestliže nebyly WWW stránky zobrazeny, zřejmě nejste připojeni k internetu.

Co dělat:

Kontaktujte správce svého počítačového systému s žádostí o zprovoznění připojení k internetu a po nápravě stavu se pokuste znovu přihlásit do Spisové služby.

2.2. Funkčnost webové služby

Prověřte, že webová služba, ke které se klient hlásí, je skutečně funkční.

Postup:

V přihlašovacím dialogu Spisové služby stiskněte Ctrl+"šipka dolů" nebo tlačítko pro zobrazení adresy webové služby:

Spisová slu	užba - při	hlášení		
Uživatel:				
Heslo:				
	ок	Konec 🜔	-	2
		- (Ű	/

Zkopírujte obsah položky **WWW služba** do schránky (Ctrl+C):

Spisová služba - přihlášení	
Uživatel: Heslo:	
OK Konec	
WWW služba: http://server/hostin	\geq
Supervisor: kód 533 =	

Nyní spusťte Internet Explorer, vložte zkopírovaný obsah položky WWW služba (Ctrl+V) do adresního řádku a stiskněte ENTER.

Jestliže se objeví následující webová stránka, přejděte na další bod:



Pokud se výše uvedená stránka neobjeví, webová služba na serveru zřejmě neběží.

POZOR: Jestliže adresa webové služby začíná na HTTPS, používá se pro komunikaci zabezpečený kanál. Pokud se v takovém případě neobjeví výše uvedená stránka, věnujte pozornost také bodům 2.4. a 2.5., které se týkají nastavení HTTPS komunikace.

Co dělat:

Kontaktujte správce odpovědného za provoz webové služby, zkontrolujte společně adresu WWW služby, kterou jste zkopírovali z přihlašovacího dialogu Spisové služby, případně ho požádejte o zprovoznění webové služby. Po nápravě stavu se pokuste znovu přihlásit do Spisové služby.

2.3. <u>Místní nastavení</u>

Pro správnou komunikaci klienta s webovou službou na serveru je nutné, aby na počítači, kde je spouštěn klient Spisové služby, bylo v Místním nastavení zvoleno české prostředí, zejména správný formát datumu. Pokud není formát datumu nastaven správně, zobrazí se při startu aplikace následující upozornění:



Co dělat:

V Ovládacích panelech (tlačítko *Start > Nastavení > Ovládací panely*) zvolte **Místní a jazykové nastavení**:

Aktuální <u>f</u> ormát:	
Čeština (Česká republika)
Příklady zobrazení dat po	mocí tohoto formátu:
Číslo:	123 456 789,00
Měna:	123 456 789,00 Kč
žas:	20:49:49
(rátký formát data:	1.8.2009
Dlouhý formát data:	1. srpna 2009 2
	<u>V</u> lastní nastavení tohoto formátu

Zkontrolujte, zda je **Aktuální formát** nastaven na *Čeština (Česká republika)* (1). Pokud ano, stiskněte tlačítko **Vlastní nastavení tohoto formátu...** (2)

Critic Formatio	1.8.2009	
Warehold and the	Lance 200	
away tenar.	r, spin sour	
ormaty data		
gratiký formát:	EXXERT CONTRACTOR	
Dioutri formitt	4. 1.8.41.814 mm	
	4	
Vyzvětlení zápisuz d. dd = den ddd, falendař	dddd - den v tjidnu M - mesk:	r = 10k
Vysvětlení zápisu: d. dd = den ddd, Jalendař Při zadání glvoum mezi	dádá – den v týdnu M – měsic istněho čísla pro označení roku pr	r = rak sužit toto čislo jeko rak
Vysvětlení zápisu: d. dd – den ddd, Calendář Při zadání glvoum mezi 1930 a	dádd – den v týdnu M – měsic Istněho číslo pro označení roku pr 2028	r = rak audit tobo čislo jeko rak

Zvolte záložku **Datum** a zkontrolujte nastavení **Krátkého a dlouhého formátu** data dle obrázku. Pokud Místní a jazykové nastavení odpovídá výše uvedeným hodnotám na obrázcích, přejděte na další bod.

Jestliže některá z hodnot **není** nastavena tak jak je uvedeno na obrázcích, je třeba nastavení upravit následujícím způsobem:

Změňte nastavení Aktuálního formátu na Čeština (Česká republika), Krátký formát data na "d.M.rrrr" a Dlouhý formát data na "d. MMMM rrrr". Nastavení uložte tlačítkem OK, zavřete Ovládací panely, restartujte Spisovou službu a pokuste se znovu přihlásit do Spisové služby.

<u>Upozornění</u>: u systému Windows 7 je třeba navíc zkontrolovat v ovládacím panelu **Oblast a jazyk** na záložce **Správa** nastavení hodnoty **Aktuální jazyk pro programy nepodporující sadu Unicode**:

orwity Milito Köwesnice a ispiky	Správa
over 1 have 1 period of a stadio.	
Ovodni obrazovka a nove uživate	hhi účty
 Umažňuje zohrazit a zkopirovat obrazovku, do vystémových úžt 	mezinárodní nastavení na úvodní tů a do nových uživatelských účtů.
	Sepirovat nastavani
Dalii informaca o táchto gétach	e.
Jazyk pro programy nepodpioruji	ci kód Unicode
Toto nastaveni (mistni nastaven	ii systému) řídí jazyk používaný k
Aktuální jazyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodponyjicí któd Unicode. podponyjicí sadu Unicode:
obrazování textu v programach Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodponyjicí h kód Unicode. podponyjicí sadu Unicode: 😵 Zgyánit mistní nastavení systému
ostrazování testu v programu t Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodporujicí h kód Unicode. podporující sadu Unicode: Zgylenit mistní nestavení systému
zobrazováni testu v programu t Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodponyjscích kód Unicode. podponyjsť sadu Unicode: Zgylenit mistní nestavení systému
ostrazování testu v programu t Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodporujicí h kód Unicode. podporující sadu Unicode Zgylinit mistní nastavení systému
ostrazování testu v programach Aktuální jazyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodponyjscích kód Unicode. podponyjsť radu Unicode 2020 – Zmjenit mistní nestevení systému 2
ostrazování testu v programu t Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodporující hod Unicode. podporující radu Unicode 2007 Zmánit mistní nestevení systému 2
ostrazování testu v programu t Aktuální jezyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodporující nadu Unicode podporující nadu Unicode 2007 Zmánit mistní nastavení systému 2
ostrazování testu v programu t Aktuální jazyk pro programy ne Čeština (Česká republika)	n nepodporujici nadu Unicode. podporujici nadu Unicode 2007 zminit mistrii nastavoni systému 2

Pokud ani tento zásah na systému Windows 7 neodstraní upozornění na nesprávný formát datumu (viz. úvod této kapitoly), je třeba znovu otevřít **Ovládací panely/Oblast a jazyk** a stisknout tlačítko **Další nastavení**:

ormáty	Misto	Klávesnice a jazyky	y Správa
Formá	t:		128
Češtir	na (Česk	á republika)	•
Form	náty <mark>d</mark> at	a a času	
Krát	cý for <u>m</u> a	it <mark>d</mark> ata:	d.M.rrrr
Dlou	hý form	iát data:	d. MMMM rrrr 👻
<u>K</u> ráti	cý forma	it času:	H:mm 💌
Dlou	hý form	iát č <u>a</u> su:	H:mm:ss 👻
Prvn	í den tý	dne:	pondělí 👻
<u>Co z</u>	namená	tento zápis?	
Příkl	ady		
Kratl	cý forma	it data:	30.3.2010
Dlou	hý form	iát data:	30. března 2010
Krátl	cý forma	it času:	15:05
Dlou	hý form	iát času:	15:05:38
			Další nastavení
<u>Přejdě</u> místní	te na we ch nasta	eb a získejte další in avení.	iformace o změnách jazyků a formátů

Ve formuláři Vlastní formát pak na každé ze záložek **Čísla**, **Měna**, **Čas** a **Datum** stiskněte tlačítko **Vynulovat** a nakonec potvrďte nastavení tlačítkem **OK**:

Čísla Mě	na Čas	Datum		
Příklad				
Kladné:	123 45	6 789,00	Záporné:	-123 456 789,00
Dese	tinný odd	ělovač:	ļ	*
Poče	<u>t</u> desetinn	ých míst:	2	•
Odd	ě <u>l</u> ovač sku	pin číslic:		3 7 0
Sesk	upování čí	sl <u>i</u> c:	123 456 78	9 👻
Zápo	rné znam	énko:	100	•
<u>F</u> orm	nát záporn	ého čísla:	-1,1	•
Zo <u>b</u> r	azovat úvo	odní nuly:	0,7	•
Odd	ělovač sez	na <u>m</u> u:	:	*
<u>J</u> edn	otkový sys	tém:	Metrický	•
Sta <u>n</u>	dardní čísl	ice:	012345678	9 🔹
Použ	ivat nativr	ní čísli <u>c</u> e;	Nikdy	•
Výchozí r na tlačítk	nastavení d o Původni	tísel, měny, časi í.	u a data obnovíte	kliknutím <u>V</u> ynulovat

2.4. HTTPS – naimportovaný certifikát

Jestliže se pro komunikaci mezi klientem Spisové služby a webovou službou používá zabezpečený kanál (adresa webové služby začíná na **HTTPS**, např. **https://server/hosting/spsws.asmx**), je třeba mít na počítači, kde je spouštěn klient Spisové služby, nainstalovaný kořenový certifikát organizace poskytující hosting.

Pokud není certifikát nainstalován, zobrazí se při přístupu na adresu webové služby z Internet Exploreru (postup je popsán v bodě 2.2.) následující stránka:



Co dělat:

Požádejte správce hostingu o poskytnutí příslušného certifikátu (může ho např. vystavit na WWW stránkách nebo poslat emailem).

Stažený/obdržený certifikát je třeba naimportovat do úložiště certifikátů následujícím způsobem:

Otevřete soubor certifikátu (zpravidla *.cer) dvojitím poklepáním:

100	Informace o certifikátu
Sysi ově	tém Windows nemá dostatek informací pro ření tohoto certifikátu.
Vys	aveno pro:
Plat	nost od 6.1.2009 do 6.1.2010
	Nainstalovat certifikát Prohlášení vystavitele

Stiskněte tlačítko Nainstalovat certifikát:

Prövodce importem cert	ofikina 🔜 🔜 🔤	Průvodce importem certifikátu
5	Vítá vás Průvodce importem certifikátu. můvota vim pomůře kopirovat certifikaly, asmany divel vholovýci certifikači a seznany odvalaných ortifikal vydaný certifikačiní úředem pomoruje veči tertifikal vydaný certifikačiní úředem pomoruje veči technik ostrifikači je uprátneno snatydník odpomeni dat rebo k vythoľoví zdezpečených skových přopieri, datiní ostrifikači je uprátneno slobat, vníž jeou certifikáty doženy. Pokračujte Hepnulin ne tačíhla batis.	Orečistá certificatój pou oblasti systému, lote pou uloženy certificaty. Systém Windows ináče sutoretoky vytrat úkóžítě certificatá, nebo něžiete zadat unterieri certificatu. Ø dutoretoky vytrat úkóžítě certificatá ne záladě typu certificatu. Ø dutoretoky vytrat úkóžítě certificatá ne záladě typu certificatu. Ø dutoretoky vytrat úkóžítě certificatá ne záladě typu certificatu. Ø dutoretoky vytrat úkóžítě certificatá ne záladě typu certificatu. Ø dutoretoky vytrat úkóžítě certificatá ne záladě typu certificatu. Ø dutoretoky vytratů certificata Ø dutoretoky vytratů certificata Ø dutoretoky vytratů dožítě certificatá ne záladě typu certificatu Ø dutoretoky vytratů dožítě certificatá Ø dutoretoky vytratů dutoříté certificatí ne záladě typu certificatu Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky Ø dutoretoky
	1	Dell'informace o <u>Jalifich certificial</u>

V okně pro import certifikátu stiskněte tlačítko **Další**, pak zvolte možnost **Všechny certifikáty umístit** v následujícím úložišti a stiskněte tlačítko **Procházet**:



Z nabízených úložišť zvolte Důvěryhodné kořenové certifikační úřady a stiskněte tlačítko OK.



Stiskněte tlačítko Další a v následujícím kroku tlačítko Dokončit.



Potvrď te import certifikátu stiskem tlačítka **Ano**. Certifikát je naimportován, zavřete Internet Explorer a pokuste se znovu přihlásit do Spisové služby.

2.5. <u>HTTPS – nastavení připojení k internetu</u>

V nastavení Internet Exploreru zkontrolujte vypnutí volby "Kontrolovat odvolání certifikátů serveru" a zapnutí volby "Používat protokol SSL 2.0" následujícím způsobem:

Spusťte Internet Explorer, v menu Nástroje zvolte Možnosti internetu a záložku Upřesnit.

Ve skupině **Zabezpečení** zkontrolujte vypnutí volby "*Kontrolovat odvolání certifikátů serveru*" a zapnutí volby "*Používat protokol SSL 2.0*' (viz. následující obrázek):

Obecné	Zabezp	pečení	Osobní údaje	Obsah
Připojení		Prog	ramy	Upřesnit
				
astaveni –				
Zabezp	ečení			· ·
Kon	ntrolovat od	volání certi	fikátů serveru*	
Kor	ntrolovat od	volání certi	fikátů vydavatele	
V Kon	ntrolovat po	dpisy staże	ných programů	
Neu Neu	ukladat šifro	vané strán	ky na disk	
Pou	izit protokol	TLS 1.1		
POL	IZIT PROTOKOI	ILS I.Z	1	
Pou	izivat protok	KOLSSE 2.0		
Pour Pour	ižívat protok			
Pour Pour	olit filtr Sma	artScreen		=
	one ma bind			
V Pov	olit integrov	/ané ověřo	vání svstému Windo	ows*
Pov Pov	volit integrov volit nativní p	vané ověřo podporu X№	vání systému Windo ILHTTP	ows*
Pov Pov Pov	volit integrov volit nativní p volit ochranu	/ané ověřo podporu X№ µ paměti za	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o	ows* nline útokům *
Pov Pov Pov	volit integrov volit nativní p volit ochranu III	vané ověřo podporu X№ µ paměti za	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o	ows* nline útokům ▼
Pov Pov Pov Pov Pov Pov měna nastav	volit integrov volit nativní p volit ochranu III vení se proje	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int	ows*
V Pov V Pov V Pov Měna nastav	volit integrov volit nativní p volit ochranu III vení se proje	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int O <u>D</u> novit upřesi	ows* nline útokům * ernet Explorer ňující nastavení
Mena nastav	volit integrov volit nativní p volit ochranu m vení se proje avení aplikac	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int O <u>b</u> novit upřesi Explorer	ows* nline útokům * ternet Explorer ňující nastavení
Pov P	volit integrov volit nativní p volit ochranu m vení se proje avení aplikace	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta ce Internet Internet E)	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer	ows* nline útokům * ternet Explorer ňující nastavení
Pov Pov Pov Pov Pov Pov Tměna nastav pnovení nastav pnoví nastavi proví nastavi	volit integrov volit nativní p volit ochranu rri vení se proje avení aplikace ení aplikace ru.	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta ce Internet Internet Ex	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer cplorer do	ows* nline útokům * ternet Explorer ňující nastavení Obnovit
Pov Pov Pov Pov Pov renew r	volit integrov volit nativní p volit ochranu m vení se proje avení aplikace avení aplikace vu.	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta ce Internet Internet Ep ze v případa	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer cplorer do	ows*
Pov Pov Pov Pov Pov movení nastav novení nastav ichozího stav to možnost p avu.	volit integrov volit nativní p volit ochranu m vení se proje avení aplikace avení aplikace vu. voužijte pouz	vané ověřo podporu XIV u paměti za eví po resta ce Internet Internet Ep ze v případi	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer oplorer do	ows*
Změna nastav změna nastav ponovení nastav johoví nastav	volit integrov volit nativní p volit ochranu III vení se proje avení aplikace ení aplikace u, ooužijte pouz	vané ověřo podporu XIV u paměti za eví po resta ce Internet Internet E: ze v případa	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer cplorer do	wws* nline útokům ▼ ternet Explorer ňující nastavení Qbnovit nepoužitelném
Změna nastav změna nastav provení nastav ichoziho stav to možnost p avu.	volit integrov volit nativní p volit ochranu III vení se proje avení aplikace ení aplikace u, noužijte pouz	vané ověřo podporu XM u paměti za aví po resta te Internet Internet Ep ze v případa	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer cplorer do	ows* nline útokům ▼ rernet Explorer ňující nastavení Obnovit nepoužitelném
měna nastav movení nastav novení nastav ichoziho stav to možnost p avu.	volit integrov volit nativní p volit ochranu III vení se proje avení aplikace ení aplikace ru, noužijte pouz	vané ověřo podporu XM u paměti za eví po resta te Internet Internet Ep ze v případa	vání systému Windo ILHTTP účelem zabránění o rtování aplikace Int Obnovit upřesi Explorer cplorer do c, že je prohlížeč v n	ows* nline útokům ▼ rernet Explorer ňující nastavení Obnovit nepoužitelném

Pokud je možnost "*Kontrolovat odvolání certifikátů serveru*" zvolena, **zrušte její zaškrtnutí**. Pokud je možnost "*Kontrolovat odvolání certifikátů vydavatele*" zvolena, **zrušte její zaškrtnutí**. Pokud není možnost "*Používat protokol SSL 2.0*" zvolena, **zaškrtněte ji**.

Zavřete všechny běžící aplikace Internet Explorer, restartujte Spisovou službu a přihlaste se do ní.