



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

PORTAIL LUXTRUST ORELY – RESOLUTION DES PROBLEMES FREQUENTS

RESUME

Ce document regroupe les différents problèmes que peuvent rencontrer les utilisateurs avec le portail Orelly et le nouveau middleware Luxtrust lors de l'authentification et la signature de documents

Référence du document

helpdesk_orely_resolution_probleme.doc

Document version

19/01/2017



Sommaire

1	Introduction	2
2	Logs du middleware.....	2
3	Middleware non installé ou pas démarré	2
3.1	Symptôme	2
3.2	Résolution.....	3
4	Blocage des pop-ups	4
4.1	Symptôme	4
4.2	Résolution.....	4
5	Problème de configuration du proxy	5
5.1	Symptôme	5
5.2	Résolution.....	5
6	Environnement Citrix et Windows Terminal Server	6



1 Introduction

Afin de pouvoir proposer une solution sans Java aux utilisateurs des services de l'état pour l'authentification et la signature, nous utilisons maintenant le portail Orelux de Luxtrust.

Ce portail nous permet d'externaliser la partie connexion avec le produit chez Luxtrust (nous insérons une iframe pointant vers le portail dans nos applications).

Dans le même temps afin de pouvoir se connecter aux produits sans Java, Luxtrust met à disposition un nouveau middleware. Celui-ci est en fait un package de 2 composants :

- Le middleware gemalto
- Un serveur d'application light tournant en local sur le poste de l'utilisateur

Les différents problèmes que peuvent rencontrer les utilisateurs sont détaillés ci-dessous.

Merci de noter que ces problèmes ne s'appliquent pas aux utilisateurs de tokens Luxtrust, qui n'ont pas besoin du middleware et peuvent se connecter et signer sans rien installer.

2 Logs du middleware

Des logs du middleware sont accessibles à cet endroit :

`C:\Users\nomutilisateur\.luxtrust\logs`

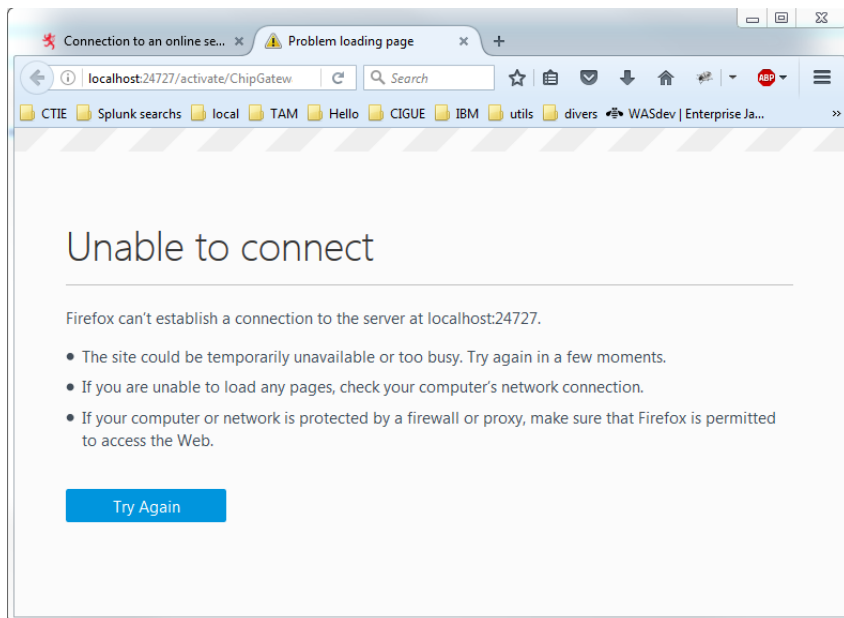
Ces logs peuvent permettre de trouver la cause de certains problèmes.

3 Middleware non installé ou pas démarré

3.1 Symptôme

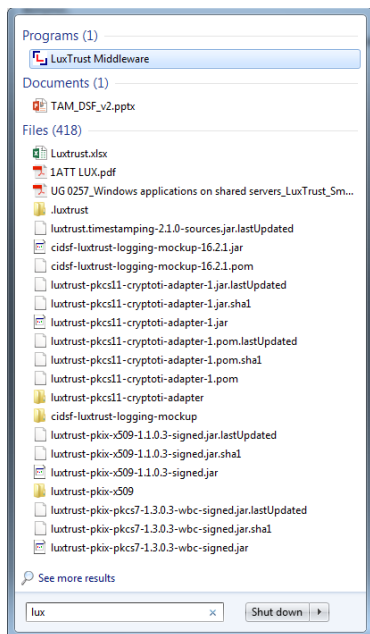
Une fenêtre s'ouvre sur une url : `http://localhost:24727/activate/Chipgateway...`

La page n'est pas trouvée :



3.2 Résolution

Vérifier si le nouveau middleware est installé en cherchant « Luxtrust middleware » dans le menu Windows.



S'il est présent, lancer l'application et essayer à nouveau.

Sinon, installer la dernière version en allant sur <http://drivers.luxtrust.lu>

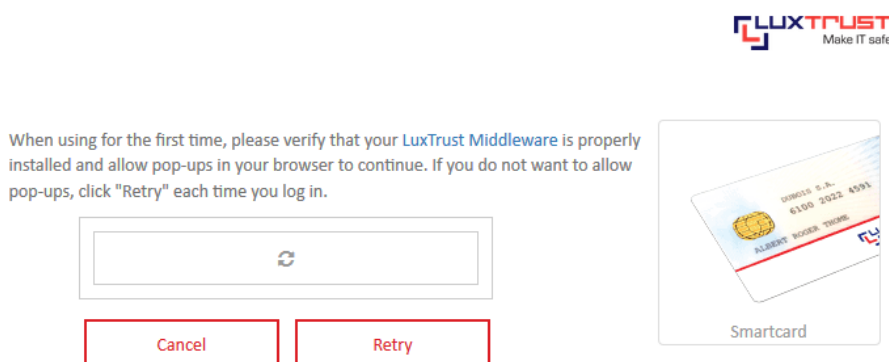


4 Blocage des pop-ups

La communication entre le browser et le middleware nécessite l'ouverture d'une pop-up. Il faut donc qu'elles soient autorisées pour les sites auxquels l'utilisateur souhaite accéder.

4.1 Symptôme

L'utilisateur reste bloqué sur l'écran de connexion, aucune autre fenêtre ne s'ouvre, et le message suivant est affiché :



4.2 Résolution

L'utilisateur doit autoriser les pop-ups pour le site concerné :

- Sous chrome : à débloquer dans la barre d'adresse
- Sous Firefox : barre jaune sous la barre d'adresse
- Sous IE : une fenêtre de confirmation apparaît avant de fermer la pop-up



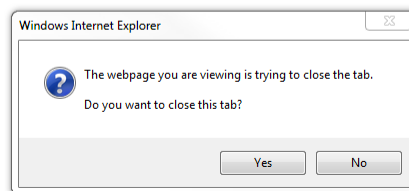
Connexion à LuxTrust...

Afin de continuer à vous connecter avec votre appareil LuxTrust, veuillez confirmer sur la fenêtre pop-up de votre navigateur que vous acceptez de fermer l'onglet.

Cordialement,
Votre équipe LuxTrust Team

LuxTrust S.A. | 13-15, Parc d'activités | L-8308 Capellen | Luxembourg | Support: +352 24 550 550

Copyright © 2016 - All Rights Reserved - www.luxtrust.lu

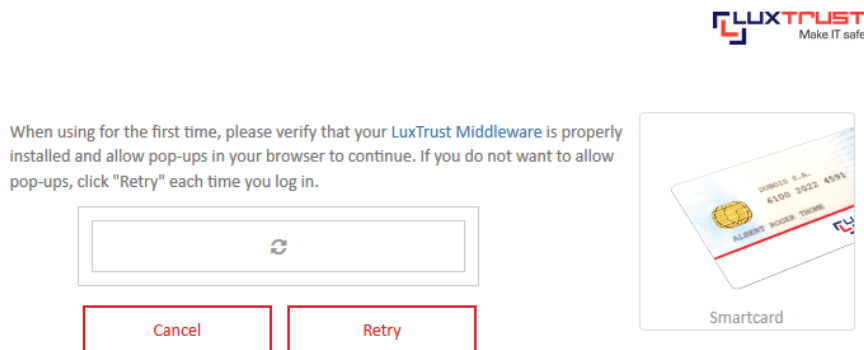




5 Problème de configuration du proxy

5.1 Symptôme

La pop-up s'affiche bien, mais on a le message :



Dans les logs du middleware on peut voir :

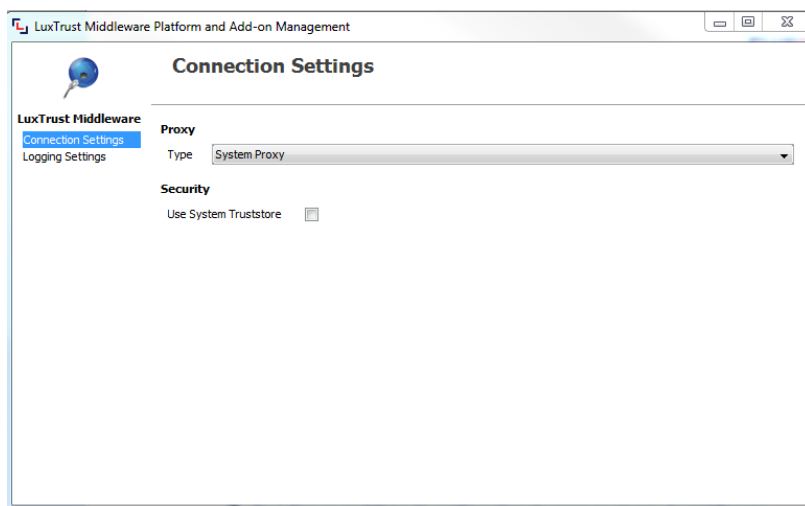
Caused by: java.net.ConnectException: Connection timed out: connect

5.2 Résolution

Il peut s'agir d'un problème de configuration du proxy :

Cliquer sur l'icône Luxtrust dans la toolbar, puis sur Configuration. Vérifier la configuration du proxy.

« System Proxy » doit fonctionner dans la majorité des cas.





Si cela ne fonctionne pas, essayer une configuration manuelle du proxy. Par exemple pour l'Etat :

Type : HTTP

Hostname : proxy.etat.lu

Port : 8080

6 Environnement Citrix et Windows Terminal Server

Le nouveau middleware peut ne pas fonctionner sur un environnement Citrix XenApp ou Windows Terminal Server. Luxtrust a mis en place une procédure (attachée également à ce mail) permettant de contourner ce problème.