Hướng dẫn Khắc phục lỗi khi ký nộp tờ khai/hồ sơ qua mạng không chọn được chữ ký số

Để khắc phục lỗi không chọn được thông tin chữ ký số khi thực hiện ký nộp tờ khai/hồ sơ qua mạng trong ứng dụng của TS24 (TaxOnline™, iBHXH™, iHaiQuan™ ...), người dùng thực hiện kiểm tra máy tính theo các bước sau:

1. Kiểm tra kết nối giữa máy tính và thiết bị chữ ký số (USB Token):

Người dùng gắn thiết bị chữ ký số vào máy tính, chọn mở **My Computer**, kiểm tra nếu thấy xuất hiện thêm thông tin 1 ổ dĩa USB SAFE-CA là máy tính đã nhận được thiết bị.



2. Kiểm tra chương trình quản lý chứng thư số (Token Manager): Trường hợp 1: nếu chưa cài đặt chương trình quản lý chứng thư số. Chọn vào ổ dĩa SAFE-CA, chạy file cài đặt "Safe-ca_v2_installer.exe".





Thực hiện theo hướng dẫn để cài đặt chương trình quản lý thiết bị chữ ký số vào máy tính.



🕃 Thiết Lập SAFE-CA Token N	Manager V2 — 🗆 🗡
Đang Cài Đặt Hãy đợi trong khi SAFE-CA Tok	xen Manager V2 đang được cài đặt.
Giải nén: Safe-ca_v2_certd.ex	xe 100%
Windows Installer	< Lùi Tiếp > Thôi
Thiết Lập SAFE-CA Token N	Manager V2 — Dang Hoàn Tất Thiết Lập SAFE-CA Token Manager V2 SAFE-CA Token Manager V2 đã được cải đặt vào máy tính này. Nhấn vào nút « Kết thúc » đế đóng Thiết Lập.
	< Lủi Kết thúc Thôi

Sau khi cài đặt xong, tại góc phải bên dưới màn hình sẽ xuất hiện biểu tượng của nhà cung cấp chữ ký số SAFE-CA.



Hoàn tất quá trình này, người dùng có thể thực hiện ký nộp tờ khai/hồ sơ qua mạng như bình thường.

Lưu ý: nếu máy tính đã cài đặt chương trình quản lý chứng thư số, mỗi lần người dùng gắn thiết bị chữ ký số vào máy tính thì biểu tượng này luôn xuất hiện ở góc phải bên dưới màn hình.

Trường hợp 2: đã cài đặt chương trình quản lý chứng thư số.

Đối với trường hợp này là do phát sinh một số lỗi trong quá trình sử dụng máy tính, có thể như máy bị nhiễm virus, những phần mềm sử dụng theo thời gian thường có xung đột về tài nguyên sử dụng trên máy, lỗi từ file hệ thống của hệ điều hành, ảnh hưởng từ phân quyền người dùng trong hệ thống mạng nội bộ ... dẫn đến chương trình quản lý chứng thư số dù đã được cài đặt nhưng không khởi động được khi người dùng gắn thiết bị chữ ký số vào máy tính.

Để khôi phục lại chức năng cho chương trình quản lý, người dùng cần thực hiện xóa bỏ phần cài đặt cũ trên máy và cài mới lại chương trình này.

Thực hiện xóa bỏ chương trình cài đặt cũ, tại giao diện màn hình Windows, nhấn tổ hợp phím "Windows + R" để gọi cửa sổ "Run".



Nhập lệnh "Control" vào ô "Open" > nhấn "OK" để mở cửa số "Control Panel".



Đối với Windows XP, chọn mở "Add or Remove Programs".





Đối với hệ điều hành Windows mới trở về sau, chọn mở "Uninstall a program" hoặc "Programs and Features", tùy theo cách thể hiện cửa sổ trên máy tính của người dùng như thế nào thì tên gọi của công cụ này sẽ có thay đổi.



Tìm và chọn gỡ bỏ chương trình quản lý chứng thư số SAFE-CA.

Programs and Features				-	
 → 	Panel > Programs > Programs and Features		ע טֿ Search	Programs and P	eatures 🖇
Control Panel Home	Uninstall or change a program				
View installed updates	To uninstall a program, select it from the list and	I then click Uninstall, Change, or Repa	ir.		
Turn Windows features on or					
off	Organize 👻 Uninstall/Change 💋				= - (
Install a program from the	Name	Publisher	Installed On	Size	Version
	🗱 iSpring Suite 7	iSpring Solutions Inc.	12/01/2016	443 MB	7.0.0
	🛃 Java 8 Update 65	Oracle Corporation	06/11/2015	88.8 MB	8.0.650.17
	🕅 K-Lite Codec Pack 10.4.0 Full		05/11/2015	109 MB	10.4.0
	LiveZilla	LiveZilla GmbH	13/05/2016		6.1.1.2
	B Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Corporation	07/12/2015		14.0.4734.
	Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable	Microsoft Corporation	04/12/2015	4.84 MB	8.0.61001
	曼 Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 en-US)	Mozilla	07/05/2016	91.7 MB	46.0.1
	🔣 Mozilla Maintenance Service	Mozilla	07/05/2016	250 KB	46.0.1.596
	Printbox	•	17/11/2015		
	SAFE-CA Token Manager (Remove only)		31/03/2016		
	SAFE-CA Token Manager V2 (Remove only)	SAFEcert	19/05/2016		
	■ SignOffline	TCT Signer	05/05/2016	4.29 MB	1.0.0
	Skype for Business Basic 2016 - vi-vn	Microsoft Corporation	20/05/2016		16.0.6868
	🜀 Skype for Business Web App Plug-in	Microsoft Corporation	17/11/2015	23.4 MB	16.0.0.10
	Skype [™] 7.23	Skype Technologies S.A.	10/05/2016	494 MB	7.23.105
	SMSPlus	BHXH	19/01/2016	33.6 MB	16.0.1.0
	😅 Snagit 12	TechSmith Corporation	09/11/2015	276 MB	12.0.0.100
	🔊 TortoiseSVN 1.9.1.26747 (64 bit)	TortoiseSVN	06/11/2015	47.9 MB	1.9.26747
	🔇 TS24 professional	TS24 Corporation	15/02/2016		16.0.4.0
	😡 UltralSO Premium V9.61		25/11/2015	6.90 MB	
	🔚 WinRAR 4.11 (32-bit)	win.rar GmbH	05/11/2015		4.11.0
	<				
	SAFEcert				

Hoàn tất việc gỡ bỏ, người dùng chọn vào ổ dĩa USB Token trong **My Computer**, chạy lại file cài đặt chương trình như bước thực hiện ban đầu, nếu thành công thì góc phải bên dưới màn hình sẽ xuất hiện biểu tượng của nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số.

