

## Bitte ausfüllen

**Incident-Nummer, Datum**

INC

**Datum:**

**Name, Vorname**

Ansprechpartner

**E-Mail-Adresse**

**Postfachinhaber**

(sofern nicht Ansprechpartner)

**SAFE-ID des Postfachbesitzers**

**Displayname:**

Anmeldename/Name der  
angemeldeten Person

**SAFE-ID der angemeldeten Person**

(sofern nicht Postfachbesitzer)

**Betriebssystem und Version**

**Verwendeter Browser**

**Installierter Browser-Add-On**

(z.B. No-Script)

Wurde die beA-Web-Seite zu den  
Ausnahmen des **Pop-Up-Blockers**  
hinzugefügt?

ja

nein

Verwendet Ihr Endgerät einen **Proxy-  
Server** zur Verbindung mit dem  
Internet ?

ja

nein

**Version** der beA-Client Security und  
des Installer

**Anmeldung** mit

beA-Karte

SW-Token

andere Karte

**Kartenlesegerät** (Typ)

**Fehlermeldung /-code**

**Revisions- und Servernummer**

(Siehe Hinweis Abschnitt 4)

**Logdateien** beigefügt:

ja

nein

**Anmerkungen:**

Um den Fehler analysieren zu können, ist es wichtig, dass die Log-Dateien mit dem Fehler geschrieben werden. Eine Anleitung finden Sie in Abschnitt 3 und 4.

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

sehr geehrte beA-Nutzer/innen,

in jeder Rechtsanwaltskanzlei kommen verschiedene IT-Systeme zum Einsatz.

Um ein Fehlerbild effektiver analysieren zu können, benötigen wir einige Angaben über die IT-Infrastruktur, welche in Ihrem Unternehmen zum Einsatz kommt.

**Die von Ihnen getätigten Angaben werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Tickets herangezogen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.**

Ø Wir möchten Sie bitten, die nachfolgende Tabelle auf Seite 2, **soweit dies möglich ist**, auszufüllen und an uns via E-Mail zurück zu senden. Dadurch können wir Ihr Anliegen schnellstmöglich analysieren.

Ø Bitte vergessen Sie nicht im Betreff Ihre Ticketnummer anzugeben, wodurch wir Ihre E-Mail auch Ihrem Anliegen schneller zuordnen können.

Ø Senden Sie bitte Ihre E-Mail an unsere Adresse [beA-Servicedesk@atos.net](mailto:beA-Servicedesk@atos.net).

Selbstverständlich können Sie uns diese Informationen auch direkt in Ihrem Ticket über unser [Service-Portal](#) zur Verfügung stellen.

Haben Sie keinen Zugang zum Service-Portal? Schreiben Sie uns bitte eine E-Mail und fragen uns danach. Wir unterstützen Sie bei der Einrichtung.

Für die Zuarbeit bedanken wir uns bei Ihnen im Voraus.

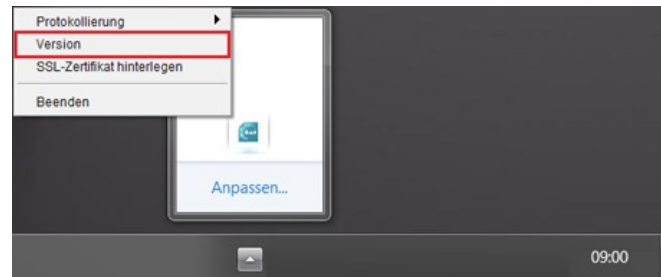
***Ihr beA Support-Team***

*Inhalt dieses Dokuments, welches Hinweise, exemplarisch für Windows 7, gibt:*

- 1. Überprüfung der Version „beA Client Security“*
- 2. Überprüfung des Installers der „beA Client Security“*
- 3. Erstellung der Level 4 Log Dateien*
- 4. Revisions- und Servernummer*

## 1. Überprüfung der Version „beA Client Security“

Klicken Sie bitte unten rechts in Ihrer Taskleiste die „beA Client Security“ mit der rechten Maustaste an und wählen Sie Version aus.



Im anschließenden Dialogfenster ist die Version der beA Client-Security enthalten.



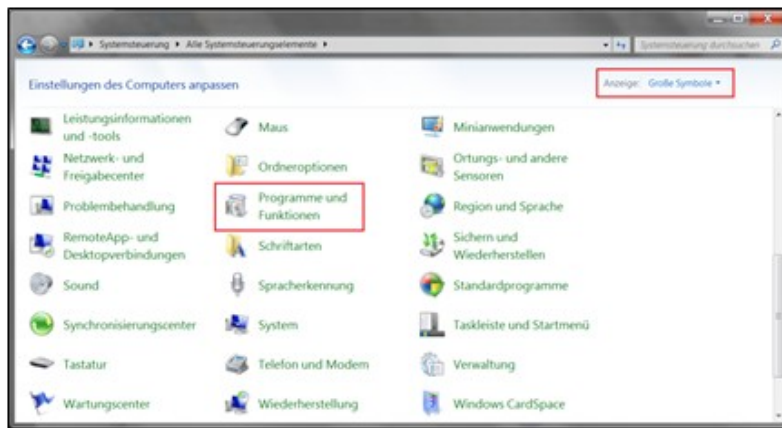
## 2. Überprüfung des Installers der „beA Client Security“

Öffnen Sie bitte das Startmenü und öffnen Sie dann den Bereich „Systemsteuerung“.  
Alternativ können Sie auch nach „Systemsteuerung“ in dem Startmenü suchen.

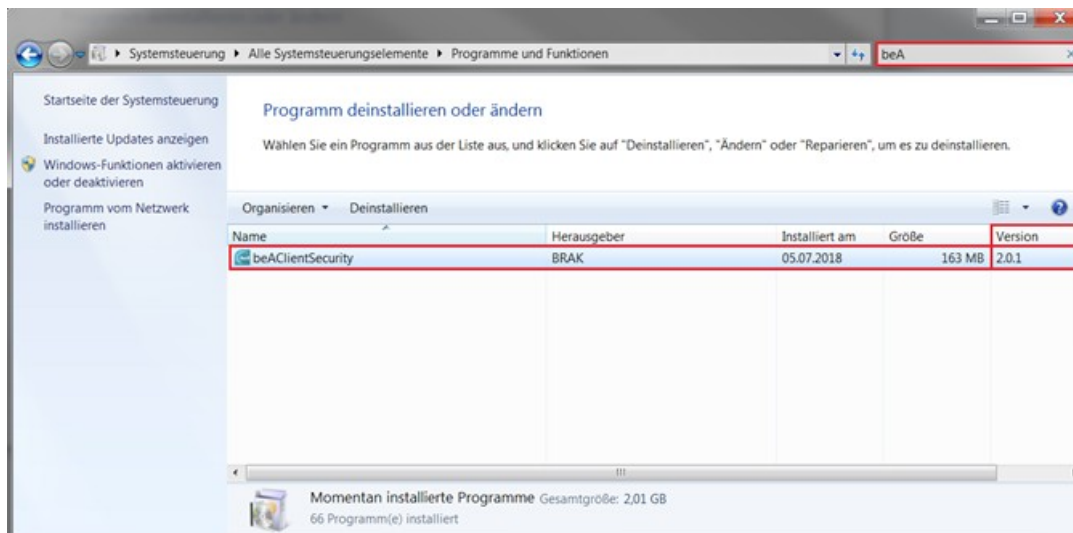
Öffnen Sie die Systemsteuerung anschließend.



Es öffnet sich die Seite der Systemsteuerungen. Öffnen Sie bitte den Punkt „Programme und Funktionen“.



Suchen Sie in der Liste der installierten Programme nach „beAClientSecurity“ und entnehmen Sie die Version aus der Tabellenspalte.



**Hinweis:**

Installer-Version kleiner „2.0.1“ sind veraltet und können nicht mehr benutzt werden.

Ø Downloaden Sie die neueste Version von der beA-Startseite: <https://www.bea-brak.de/>.

Ø Anschließend deinstallieren Sie die veraltete Version, führen bitte einen Rechnerneustart aus und installieren die aktuellste Version der „beA Client-Security“.

Anleitungen zur Deinstallation und Installation der Client Security finden Sie unter: <http://bea.brak.de/was-muss-man-jetzt-tun/client-security-installieren/>

### 3. Erstellung der Level 4 Log Dateien

Klicken Sie bitte unten rechts in Ihrer Taskleiste die beA Client Security mit der rechten Maustaste an und wählen Sie Beenden.

Dieser Schritt ist notwendig, dass neue Logdateien erzeugt werden können.



1. Starten Sie bitte nun die beA Client Security neu.
2. Sobald die beA Client Security wieder neu gestartet ist, öffnen Sie bitte mittels Rechts-Klick das Kontext-Menü und wählen „Protokollierung“, anschließend „Level 4 – Sehr detailliert“ aus.
3. Anschließend stellen Sie bitte Ihr Anliegen (Störung/Fehlerbild) nach.
4. Nachdem Sie ihr Anliegen (Störung/Fehlerbild) nachgestellt haben, wählen Sie bitte im Kontext-Menü der beA Client-Security unter „Protokollierung“ den Punkt „Protokoll-Ordner öffnen“ aus.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
libs	29.12.2017 14:17	Dateiordner	
1514553436338.out.log	29.12.2017 14:17	LOG-Datei	3 KB
1514553436339.err.log	29.12.2017 14:17	LOG-Datei	3 KB
bea_brak.log	29.12.2017 14:17	LOG-Datei	2 KB

Bitte senden Sie uns nun die drei Log Dateien (\*.out.log, \*.err.log, bea\_brak.log) und die Informationen aus der Tabelle auf Seite 2 per Email an [beA-ServiceDesk@atos.net](mailto:beA-ServiceDesk@atos.net) zu.

#### 4. Revisions- und Servernummer

Bitte kopieren Sie die rot einrahmten Revisions- und Serverdaten in die Tabelle auf Seite 1.

