

Melden von Fehlern bzw. Problemen

Titel	Meldeportal nicht aufrufbar
Thema	Meldeportal
Frage	Was kann ich machen, wenn das Meldeportal nicht erreichbar ist?
Antwort	Folgen Sie bitte folgender Anleitung

- Stellen Sie sicher, dass Sie eine aktive Verbindung zur Telematikinfrastruktur haben. Falls diese nicht besteht, stellen Sie diese mit ihrem IT Betreuer bzw. DVO (Dienstleister vor Ort) her.
- Stellen Sie sicher, dass Sie bzw. Ihr IT Betreuer das Routing gemäß [Konfiguration des Routings \(für DVO / IT-Betreuer\)](#) eingerichtet hat.
- Falls Sie dennoch das Meldeportal unter <https://portal.demis.rki.de> nicht erreichen können, nutzen Sie bitte das [Kontaktformular des RKI](#) und teilen uns folgende Angaben mit:
 - Ansprechpartner Details: Firma, Name, E-Mail-Adresse
 - Eine Beschreibung des Problems, also der Störungssymptomatik:
 - Was wurde getan und wie lautet die Fehlermeldung?
 - Datum und sekunden genaue Uhrzeit, wann das Problem auftrat?
 - Welchen Browser in welcher Version benutzen Sie um Meldungen abzusenden?
 - Unter welchem Betriebssystem in welcher Version läuft ihr Browser?
 - Welcher VPN Zugangsdienst wird benutzt?
 - Von welchem Hersteller ist der Konnektor und welche Firmware Version hat er?

Titel	Melden von Problemen
Thema	Support
Frage	Wie kann ich Probleme melden?
Antwort	Folgen Sie bitte folgender Anleitung

Damit wir Ihnen helfen können, nutzen Sie das [Kontaktformular des RKI](#) und teilen Sie uns folgende Dinge mit:

- Ansprechpartner Details: Firma, Name, E-Mail-Adresse
- Eine Beschreibung des Problems, also der Störungssymptomatik:
 - Was wurde getan, was wurde erwartet, was geschah stattdessen?
- Datum und sekunden genaue Uhrzeit, wann das Problem auftrat?
- Welchen Browser in welcher Version benutzen Sie um Meldungen abzusenden?
- Unter welchem Betriebssystem in welcher Version läuft ihr Browser?
- **Bitte achten Sie darauf, dass Sie keine personenbezogenen Angaben weitergeben.**

Titel	Melden von Problemen beim Authenticator
Thema	Support
Frage	Wie kann ich Probleme mit dem Authenticator melden?
Antwort	Folgen Sie bitte folgender Anleitung

Bitte senden Sie uns folgende Symptome:

- Eine Beschreibung des Problems, also der Störungssymptomatik:
 - Was wurde getan?
 - Was wurde erwartet?
 - Was geschah stattdessen?
 - Wie lautet die Fehlermeldung (am Besten ein Screenshot)?
- Eine möglichst sekundengenau Angabe von Datum und Uhrzeit wann das Problem auftrat.
- Das HAR File. Eine Anleitung ist unter [HAR File zur Fehlerbehebung erstellen](#) zu finden.
- Das Logfile des Authenticators, siehe [Installationshandbuch Authenticator#Protokollierung](#).

