


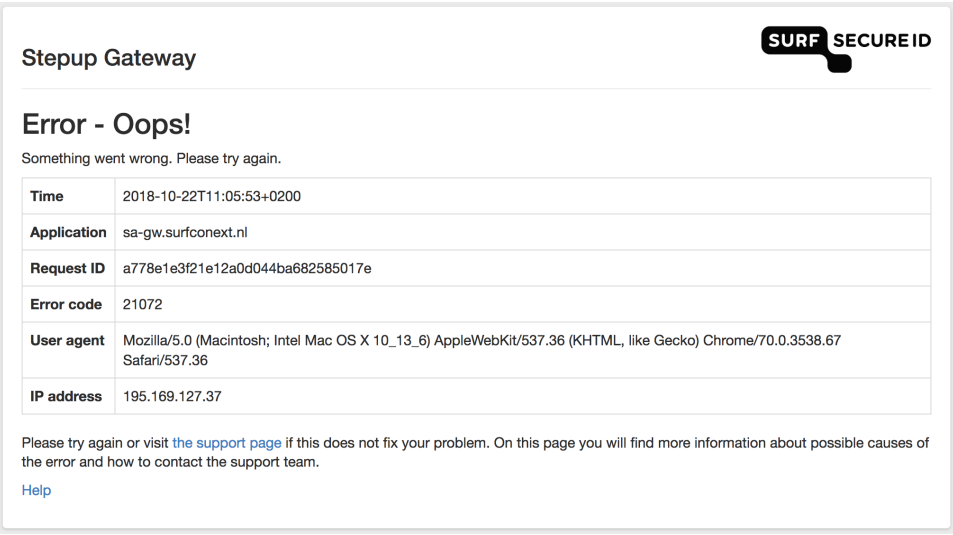
Help er gaat iets mis

 SURFsecureID is de nieuwe naam van SURFconext Sterke Authenticatie

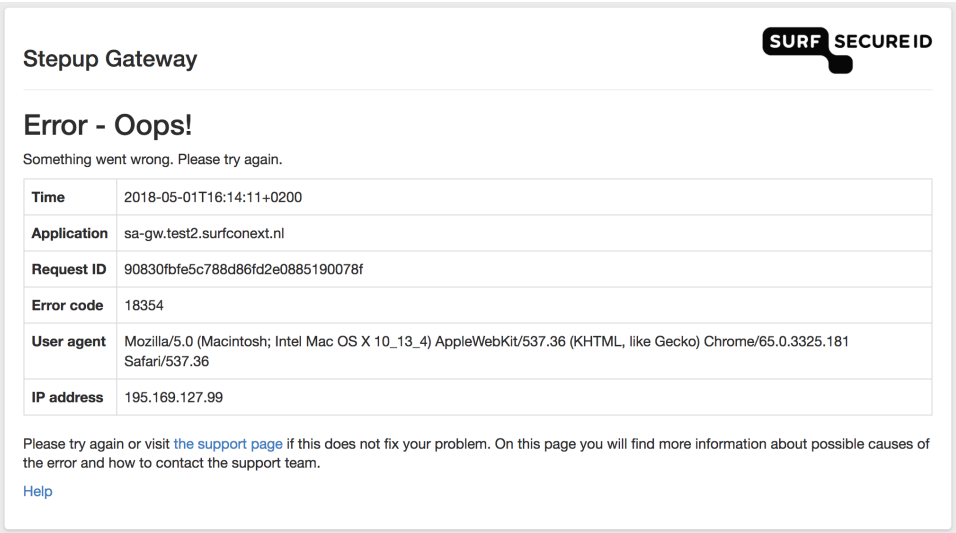
Krijg je een foutmelding tijdens het gebruik van SURFsecureID? De kans is groot dat het een van onderstaande foutmeldingen betreft. Lees hier meer over wat de foutmelding betekent en wat je kunt doen om het probleem te verhelpen. Staat jouw foutmelding er niet bij of blijft het probleem na het opvolgen van de genoemde adviezen bestaan? Neem dan contact op met de servicedesk of helpdesk van je instelling.

- Stepup Gateway - Error Oops! - Foutcode 21072
- Stepup Gateway - Error Oops! - Foutcode 18354
- Registratieportal - Pagina niet gevonden
- Tigr - Kan niet inloggen. Ongeldige sleutel.
- Tigr - Error - Je account is geblokkeerd
- Tigr - Zwart scherm tijdens scannen QR code
- Tigr - Invalid response tijdens registratie

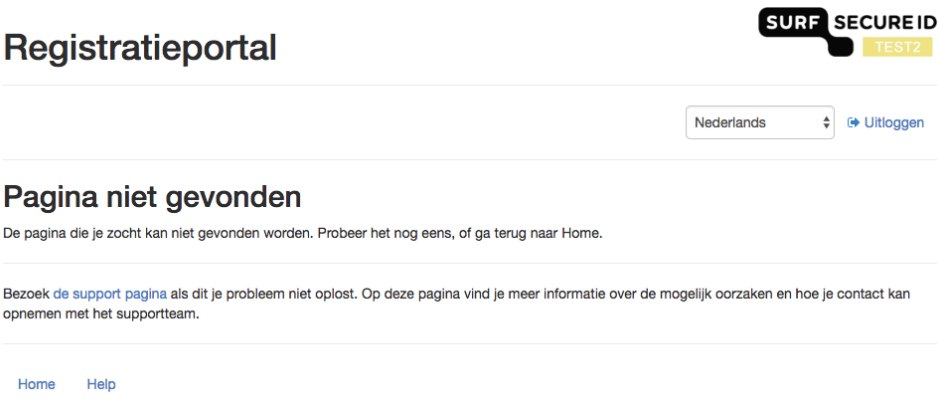
Stepup Gateway - Error Oops! - Foutcode 21072

Voor beeld	 <p>The screenshot shows the Stepup Gateway error page. At the top right is the SURF SECUREID logo. The main heading is 'Error - Oops!' followed by the message 'Something went wrong. Please try again.' Below this is a table with the following details:</p> <table border="1"><tr><td>Time</td><td>2018-10-22T11:05:53+0200</td></tr><tr><td>Application</td><td>sa-gw.surfconext.nl</td></tr><tr><td>Request ID</td><td>a778e1e3f21e12a0d044ba682585017e</td></tr><tr><td>Error code</td><td>21072</td></tr><tr><td>User agent</td><td>Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.67 Safari/537.36</td></tr><tr><td>IP address</td><td>195.169.127.37</td></tr></table> <p>Below the table, there is a note: 'Please try again or visit the support page if this does not fix your problem. On this page you will find more information about possible causes of the error and how to contact the support team.' A 'Help' link is also present.</p>	Time	2018-10-22T11:05:53+0200	Application	sa-gw.surfconext.nl	Request ID	a778e1e3f21e12a0d044ba682585017e	Error code	21072	User agent	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.67 Safari/537.36	IP address	195.169.127.37
Time	2018-10-22T11:05:53+0200												
Application	sa-gw.surfconext.nl												
Request ID	a778e1e3f21e12a0d044ba682585017e												
Error code	21072												
User agent	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.67 Safari/537.36												
IP address	195.169.127.37												
Beschrijving	Je krijgt deze error als je probeert in te loggen bij een dienst												
Oplossing	Een mogelijke oplossing is om terug te gaan naar de dienst waarop je wilde inloggen en het nogmaals te proberen. Je kunt ook een andere browser proberen te gebruiken. Mocht dit niet werken, neem dan contact op met de helpdesk van je instelling.												

Stepup Gateway - Error Oops! - Foutcode 18354

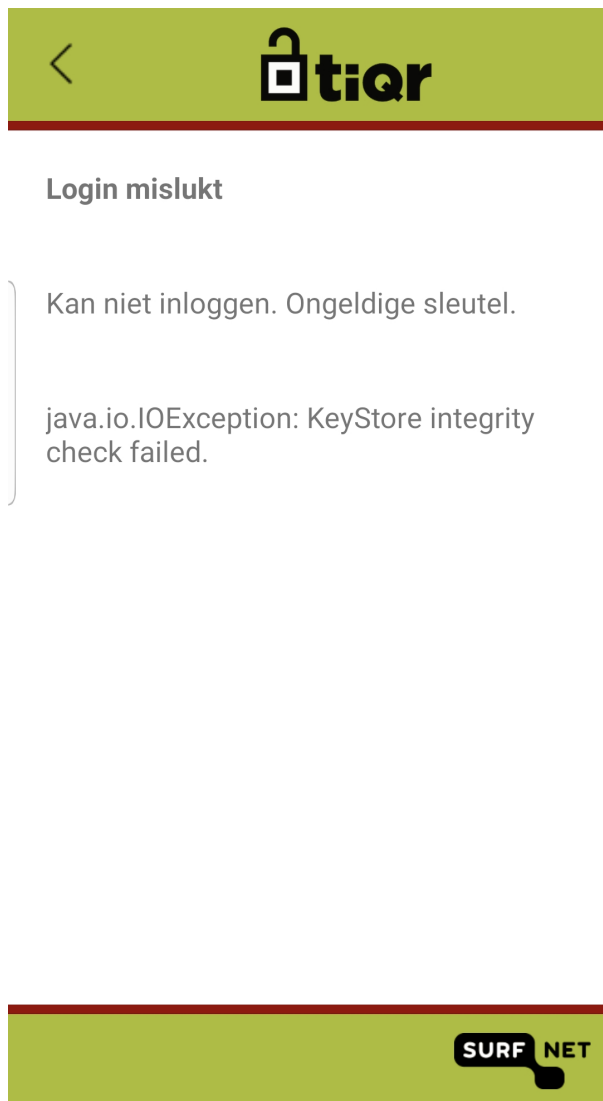
Voorbeeld	 <p>The screenshot shows a 'Stepup Gateway' error page with the title 'Error - Oops!'. It contains a table with the following details:</p> <table border="1"> <tr> <td>Time</td> <td>2018-05-01T16:14:11+0200</td> </tr> <tr> <td>Application</td> <td>sa-gw.test2.surfconext.nl</td> </tr> <tr> <td>Request ID</td> <td>90830f5c788d86fd2e0885190078f</td> </tr> <tr> <td>Error code</td> <td>18354</td> </tr> <tr> <td>User agent</td> <td>Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_4) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36</td> </tr> <tr> <td>IP address</td> <td>195.169.127.99</td> </tr> </table> <p>Below the table, there is a message: 'Please try again or visit the support page if this does not fix your problem. On this page you will find more information about possible causes of the error and how to contact the support team.' and a 'Help' link.</p>	Time	2018-05-01T16:14:11+0200	Application	sa-gw.test2.surfconext.nl	Request ID	90830f5c788d86fd2e0885190078f	Error code	18354	User agent	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_4) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36	IP address	195.169.127.99
Time	2018-05-01T16:14:11+0200												
Application	sa-gw.test2.surfconext.nl												
Request ID	90830f5c788d86fd2e0885190078f												
Error code	18354												
User agent	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_13_4) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36												
IP address	195.169.127.99												
Beschrijving	Je krijgt deze error bij het herhaaldelijk laten versturen van een SMS code												
Oplossing	Als je inlogt met SMS kun je 3x een SMS code laten versturen. Als je het nog vaker probeert verschijnt deze error. De oplossing is om terug te gaan naar de dienst waarop je wilde inloggen en het nogmaals te proberen.												

Registratieportal - Pagina niet gevonden

Voorbeeld	 <p>The screenshot shows a 'Registratieportal' error page with the title 'Pagina niet gevonden'. It includes a language dropdown menu set to 'Nederlands' and a 'Uitloggen' button. The main message reads: 'De pagina die je zocht kan niet gevonden worden. Probeer het nog eens, of ga terug naar Home.' Below this, it says: 'Bezoek de support pagina als dit je probleem niet oplost. Op deze pagina vind je meer informatie over de mogelijk oorzaken en hoe je contact kan opnemen met het supportteam.' At the bottom, there are links for 'Home' and 'Help'.</p>
Beschrijving	Tijdens de registratie van je token volg je de email verificatie link en krijgt deze foutcode
Oplossing	Deze fout treed op als de email verificatie link niet correct is. Dit kan veroorzaakt worden als: <ul style="list-style-type: none"> • De email verificatie link een tweede keer wordt gebruikt; • De email verificatie link fout of niet volledig is gecopieerd voordat deze is gebruikt; • De email verificatie link om een andere reden veranderd is, bijvoorbeeld door een antivirus of email toepassing. Mogelijke oplossing: <ul style="list-style-type: none"> • Bekijk de status van je token registratie door in te loggen op het Registratieportaal. Bij het overzicht van je tokens zie je wat de volgende stap is in het registratieproces; • Zorg ervoor dat je de verificatie link goed en volledig gebruikt door deze handmatig te copieren en te plakken in de browser; • Login op het Registratieportaal, verwijder je token registratie en start een nieuwe registratie.

Tiqr - Kan niet inloggen. Ongeldige sleutel.

Voorbeeld Het volgende scherm verschijnt in de tiqr app tijdens op een Android telefoon:



Beschrijving Tijdens de login met tiqr zie je bovenstaande foutmelding. Dit probleem doet zich voor op Android telefoons.

Oplossing De opslag van de tiqr app is corrupt geraakt. Je zult deze handmatig moeten verwijderen en een nieuwe registratie moeten doorlopen. Voer de volgende stappen uit:

- Hou het tiqr app icoon ingedrukt, er verschijnt een menu waarin je **app info** kunt selecteren.
- Kies vervolgens **Opslag Gegevens wissen**
- Je zult nu [het registratieproces](#) opnieuw moeten uitvoeren

Tiqr - Error - Je account is geblokkeerd

Voorbeeld

Log in met tiqr

**Error - Je account is geblokkeerd**

Je account is permanent geblokkeerd.

Tijd	2018-07-12T14:48:28+0200
Applicatie	tiqr.surfconext.nl
Request ID	d598c0448cc4c813aa835b1db2d8cf4f
Foutcode	28847
User agent	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/67.0.3396.99 Safari/537.36
IP-adres	80.113.179.164

Bezoek [de support pagina](#) als dit je probleem niet oplost. Op deze pagina vind je meer informatie over de mogelijk oorzaken en hoe je contact kan opnemen met het supportteam.

Beschrijving Je gebruikt normaal tiqr om in te loggen op de dienst. Nu verschijnt bovenstaande fout als je probeert in te loggen bij een dienst.

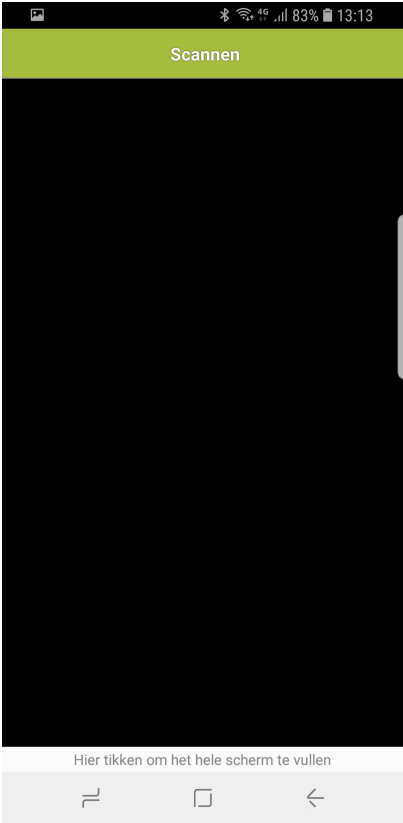


Oplossing Je hebt waarschijnlijk 5x een verkeerde PIN-code ingevoerd in de tiqr app. Hierdoor is je huidige tiqr registratie permanent geblokkeerd.

Je kunt dit oplossen door een nieuwe tiqr registratie te doorlopen. Volg daartoe deze stappen:

- Ga naar de [Registratie Portal](#) en verwijder je huidige tiqr registratie
- Voer een [nieuwe tiqr registratie](#) uit

Je geblokkeerde tiqr registraties blijven zichtbaar in de tiqr app. Deze kun je daar verwijderen.

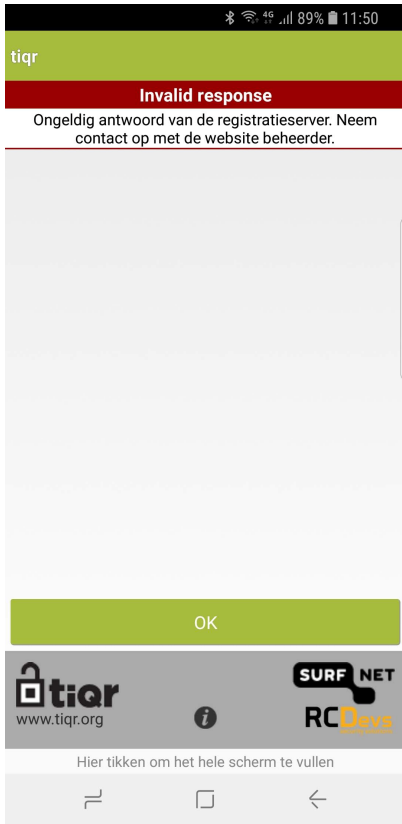
Tiqr - Zwart scherm tijdens scannen QR code

<p>Voorbeeld</p>	<p>Het volgende scherm verschijnt in de tiqr app tijdens het registratieproces:</p> 
<p>Beschrijving</p>	<p>Tijdens het registreren van tiqr wil je de QR code scannen, maar dat lukt niet omdat de tiqr app een zwart scherm laat zien. Het is zo niet mogelijk de QR code te scannen. Dit probleem doet zich voor op Android telefoons.</p>
<p>Oplossing</p>	<p>Je gebruikt de verkeerde tiqr app. Zorg ervoor dat de tiqr app gepubliceerd door SURF is geïnstalleerd op je telefoon en start de registratie opnieuw.</p> <p>Installeer de tiqr app voor iOS of Android met een van onderstaande links:</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">   </div> <p>Je kunt ook in de app store zoeken naar de tiqr app. Kies dan de app gepubliceerd door SURF, niet degene gepubliceerd door RCDevs.</p>

Tiqr - Invalid response tijdens registratie

Voorbeeld

De volgende fout verschijnt in de tiqr app tijdens het registratieproces:



Beschrijving

Tijdens het registreren van tiqr verschijnt de foutmelding "Invalid response" in de tiqr app. De fout ziet er uit zoals het screenshot hierboven laat zien. Dit probleem doet zich voor op Android telefoons.

Oplossing

Je gebruikt de verkeerde tiqr app. Zorg ervoor dat de tiqr app gepubliceerd door SURF is geïnstalleerd op je telefoon en start de registratie opnieuw.

Installeer de tiqr app voor iOS of Android met een van onderstaande links:



Je kunt ook in de app store zoeken naar de tiqr app. Kies dan de app gepubliceerd door SURF, **niet** degene gepubliceerd door RCDevs.