

Lexware standard, professional, premium und berater line:

Anleitung für den Fehler Status „Gesperrt“

Sie erhalten im Lexware Info Service (im Weiteren kurz LISA genannt) folgende Meldungen:

Meldung 1:

Produkt aktualisieren

Folgende Dateien können Sie über das Internet herunterladen:

Für Ihre Lexware Produkte stehen Aktualisierungen zur Verfügung.

Bitte wählen Sie die zu installierenden Pakete aus der Liste aus.

| <input type="checkbox"/> | Name | Datum | Größe | Status |
|--------------------------|---|-------------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Lexware faktura+auftrag Aktualisierung April 2015, Version 19.02 | 08.04.20... | 26,7 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware faktura+auftrag Aktualisierung Januar 2015, Version 19... | 08.01.20... | 21,8 MB | Gesperrt |

Lexware faktura+auftrag Aktualisierung Januar 2015, Version 19.01

Der 'Lexware Update Service' meldete einen Fehler:
Das Update wird geblockt.
Verbindung zum Dienst gescheitert.

Meldung 2:

| <input type="checkbox"/> | Name | Datum | Größe | Status |
|--------------------------|---|------------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2... | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2... | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2... | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2... | 12,0 MB | Gesperrt |

Lexware Elster Update Januar 2016, Version 16.02

Der 'Lexware Update Service' meldete einen Fehler:
Das Update wird geblockt.
Der Dienst 'Lexware Update Service' ist nicht gestartet. [Status = Stopped]

Meldung 3:

Produkt aktualisieren

Folgende Dateien können Sie über das Internet herunterladen:

Für Ihre Lexware Produkte stehen Aktualisierungen zur Verfügung.
Bitte wählen Sie die zu installierenden Pakete aus der Liste aus.

| <input type="checkbox"/> | Name | Datum | Größe | Status |
|--------------------------|--|-------------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Lexware faktura+auftrag Aktualisierung April 2015, Version 19.02 | 08.04.20... | 26,7 MB | Gesperrt |

Lexware faktura+auftrag Aktualisierung April 2015, Version 19.02

Die 365 tägige Aktualitätsgarantie ist abgelaufen. Daher fehlt die Berechtigung zum Download bei mindestens einer der verfügbaren Aktualisierungen.
Um die Aktualitätsgarantie zu erneuern, erwerben Sie entweder im Handel oder bei www.lexware.de/shop eine neue Version.

Hintergrund

Wenn Sie eine dieser Meldungen in LISA erhalten, dann gibt es Probleme auf Ihrem Rechner mit dem Dienst **Lexware Update Service**. Im einfachsten Fall wurde dieser Dienst beim Start Ihres Rechners nicht mitgestartet. Entscheidend ist immer die Detailmeldung im rot umrandeten Bereich. Hier erhalten Sie schnell einen Anhaltspunkt, wie sich der Sachverhalt beheben lässt. Im Folgenden gehen wir auf die einzelnen Lösungen gezielt ein. Wir unterscheiden folgende Fehlervarianten:

1. LISA muss neu gestartet werden
2. Der Dienst Lexware Update Service ist nicht gestartet
3. Die Nutzungsdauer Ihres Lexware-Programms ist abgelaufen
4. Die zugeschickte, kostenpflichtige Verlängerungsversion Ihres Lexware-Programm wurde noch nicht eingespielt
5. Eine Firewall verhindert, dass die Updates angezeigt werden
6. LISA ist defekt und muss neuinstalliert werden
7. Korrupte LDC-Datei

Vorgehen

I. LISA muss neu gestartet werden

LISA findet keine Updates, obwohl Updates verfügbar sind. Gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis: Wenn Sie in einer Server-Client-Umgebung arbeiten, beenden Sie LISA am Client.

1. Beenden Sie den **Lexware Info Service** (LISA).
2. Klicken Sie hierzu mit der rechten Maustaste auf das grüne Icon links neben der Uhr in der Taskleiste.
3. Klicken Sie auf **Beenden**.
4. Starten Sie **LISA** über Ihr Lexware-Programm neu.
5. Klicken Sie hierzu im Lexware-Programm auf **? > Software aktualisieren**.
(ab Version 2021 **Mein Lexware > Nach Updates suchen**)

II. Dienst Lexware Update Service ist nicht gestartet

LISA zeigt alle Updates – auch die bereits installierten – mit dem Status **Gesperrt** an. Die Meldungen können in folgender Form auftreten:

Produkt aktualisieren

Folgende Dateien können Sie über das Internet herunterladen:

Für Ihre Lexware Produkte stehen Aktualisierungen zur Verfügung.
Bitte wählen Sie die zu installierenden Pakete aus der Liste aus.

| <input type="checkbox"/> | Name | Datum | Größe | Status |
|--------------------------|---|-------------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Lexware faktura+auftrag Aktualisierung April 2015, Version 19.02 | 08.04.20... | 26,7 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware faktura+auftrag Aktualisierung Januar 2015, Version 19... | 08.01.20... | 21,8 MB | Gesperrt |

Lexware faktura+auftrag Aktualisierung Januar 2015, Version 19.01

Der 'Lexware Update Service' meldete einen Fehler:
Das Update wird geblockt.
Verbindung zum Dienst gescheitert.

| <input type="checkbox"/> | Name | Datum | Größe | Status |
|--|---|-----------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2.. | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2.. | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2.. | 12,0 MB | Gesperrt |
| <input type="checkbox"/> | Lexware lohn gehalt Update Januar 2016, Version 20.01 | 07.01.2.. | 12,0 MB | Gesperrt |
| Lexware Elster Update Januar 2016, Version 16.02 | | | | |
| Der 'Lexware Update Service' meldete einen Fehler: Das Update wird geblockt. Der Dienst 'Lexware Update Service' ist nicht gestartet. [Status = Stopped] | | | | |

1. Beenden Sie den Lexware Info Service (LISA).

Hinweis: Wenn Sie in einer Server-Client-Umgebung arbeiten, beenden Sie LISA am Client.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das grüne Symbol, links neben der Uhr in der Taskleiste.
3. Öffnen Sie die Windows Dienstverwaltung.

Hinweis: Wenn Sie in einer Server-Client-Umgebung arbeiten, öffnen Sie die Windows-Dienstverwaltung am Server und starten den Dienst Lexware Update Service am Server neu.

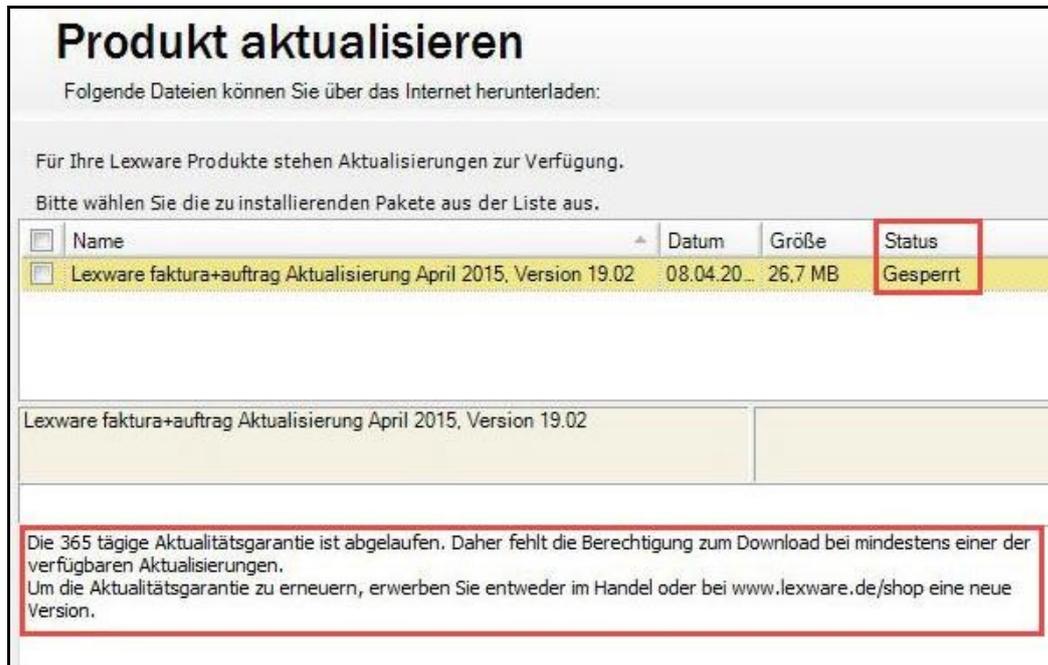
4. Drücken Sie die Tastenkombination **WIN-Taste + R-Taste**.
5. Geben Sie **services.msc** ein.
6. Suchen Sie den Dienst **Lexware Update Service**.
7. Markieren Sie den Dienst **Lexware Update Service**.
8. Klicken Sie links oben bei **Den Dienst starten** auf **starten**.
9. Schließen Sie die Dienstverwaltung.
10. Starten Sie LISA neu.

Hinweis: Wenn Sie in einer Server-Client-Umgebung arbeiten, starten Sie LISA am Client neu.

11. Starten Sie LISA über Ihr Lexware-Programm neu.
12. Klicken Sie hierzu auf **? > Software aktualisieren**.
(ab Version 2021 **Mein Lexware > Nach Updates suchen**)
13. Klicken Sie in LISA auf **Jetzt suchen**. Wenn es Updates für Ihr Lexware-Programm gibt, werden diese Updates nun angezeigt.

III. Die Nutzungsdauer Ihres Lexware-Programms ist abgelaufen

Wenn die auf 365 Tage belaufene Nutzungsdauer abgelaufen ist, können Sie Ihr Lexware-Programm trotzdem weiter nutzen. Allerdings können ab diesem Zeitpunkt keine Updates mehr installiert werden. LISA zeigt dies durch die folgende Meldung an:



Wie oben schon beschrieben, gibt Ihnen hier die Meldung im rot umrandenden Feld Auskunft über den aktuellen Produktstand. In diesem Fall werden nur Updates angezeigt, die nach der Nutzungsdauer nicht mehr installiert werden konnten. Erwerben Sie die neue Version im Handel, über die Lexware Kundenbetreuung (Tel: 0800 539 80 11 kostenlos) oder ganz einfach unter www.lexware.de/shop.

IV. Die zugeschickte kostenpflichtige Verlängerungsversion Ihres Lexware-Programm wurde noch nicht eingespielt

Sie haben die kostenlose Folgeversion zugeschickt bekommen und bereits installiert. Nach Ablauf der Nutzungsdauer haben Sie die kostenpflichtige Verlängerungsversion gekauft. Diese Verlängerungsversion liegt Ihnen als Download oder als Datenträger vor. Installiert wurde bisher aber nur die kostenlose Folgeversion.

Legen Sie den Datenträger der Verlängerungsversion ein oder klicken Sie auf die entsprechende Download-Datei. Die Aktualisierung startet daraufhin automatisch. Im nächsten Dialog können Sie dann die Seriennummer der Verlängerungsversion eingeben. Die Nutzungsdauer verlängert sich somit um weitere 365 Tage.

Unterschied zwischen Folge- und Verlängerungsversion:

| | |
|------------------------------|---|
| Folgeversion: | Kostenlose Version innerhalb der Nutzungsdauer. |
| Verlängerungsversion: | Kostenpflichtige Version nach Ablauf der Nutzungsdauer. |

V. Eine Firewall verhindert das Anzeigen der Aktualisierungen

Ihre Firewall verhindert, dass die Updates angezeigt werden. Hinterlegen Sie in diesem Fall den Dienst **Lexware Update Service** und die dazugehörige Datei **Hmg.InstallationService.Service.exe** als Ausnahme in der Firewall. Der Pfad zur Datei ist wie folgt:

C:\Programme (x86)\Lexware\Update Service\Hmg.InstallationService.Service.exe

Nähere Informationen zu Ihrer Firewall entnehmen Sie bitte dem Handbuch Ihrer Firewall.

VI. LISA ist defekt

LISA muss in diesem Fall deinstalliert und neuinstalliert werden. Gehen Sie für die Neuinstallation wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu folgenden Ordner: **C:\ProgramData\Package Cache**.
2. Suchen Sie dort nach **LISA**.
3. Klicken Sie doppelt auf den vorgeschlagenen Ordner **lisa**.
4. Klicken Sie doppelt auf die folgende Datei **LexwareInfoService.msi**.
5. Die Deinstallation wird ausgeführt.
6. Klicken Sie nun erneut doppelt auf die Datei **LexwareInfoService.msi**.
7. LISA wird wieder installiert.
8. Starten Sie LISA über Ihr Lexware-Programm neu.
9. Klicken Sie hierzu auf **? > Software aktualisieren**.
(ab Version 2021 **Mein Lexware > Nach Updates suchen**)
10. Die Updates werden nun wieder angezeigt.

VII. LDC-Datei ist korrupt

Wenn nach der LISA-Neuinstallation immer noch keine Updates angezeigt werden, kann es an einer korrupten LDC-Datei liegen.

| | |
|---|--|
| Hinweis: Die jeweilige LDC-Datei finden Sie unter ProgramData im Konfigurationsordner der Installation. Beispielhaft hier für Lexware financial office bzw. Lexware financial office pro: | |
| Lexware financial office | C:\ProgramData\Lexware\Office\Konfiguration\ |
| Lexware financial office pro | C:\ProgramData\Lexware\Lexware Professional\Konfiguration\ |

1. Schließen Sie Ihr Lexware-Programm.
2. Benennen Sie alle LDC-Dateien um, die direkt im Ordner **Konfiguration** liegen.
3. Reparieren Sie Ihr Lexware-Programm.
4. Rufen Sie die Programmübersicht auf. Drücken Sie hierzu die Tastenkombination **WIN + R**.

5. Geben Sie im Ausführen-Dialog hinter Öffnen **appwiz.cpl** ein.

Hinweis: Alternativ rufen Sie die Programmübersicht wie folgt auf: Gehen Sie bei Windows 7 über **Start > Systemsteuerung > Programme und Funktionen** oder ab Windows 8 über **Start > Systemsteuerung > Programme und Features**

6. Suchen Sie nun in der Programmübersicht Ihr Lexware-Programm.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag Ihres Lexware-Programms.
8. Wählen Sie die Option **Reparieren** aus.
9. Nach der Reparaturinstallation starten Sie das Lexware-Programm.
10. Rufen Sie LISA erneut auf und prüfen Sie, ob die Updates nun angezeigt werden.

Hinweis: Wenn die Lösungsvorschläge den Sachverhalt auf ihrem Rechner nicht beheben, so wenden Sie sich an die technische Hotline. Ein Support-Mitarbeiter wird dann Ihren Sachverhalt individuell auf Ihrem Rechner prüfen.