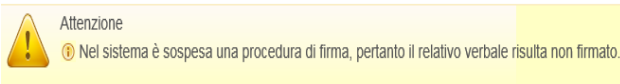
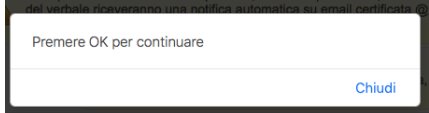


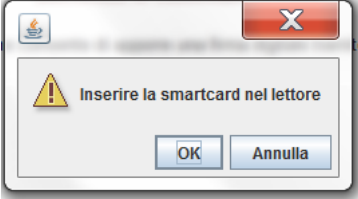

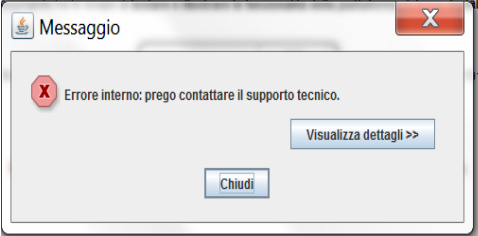
Indicazioni operative per il supporto di I livello agli utenti del servizio di firma digitale

1. Operazioni preventive da far eseguire ai docenti

- a) Qualora il docente abbia smarrito SIM e/o credenziali, va tempestivamente attivata la procedura di revoca e richiesta nuovo certificato di firma.
- b) Da un qualsiasi postazione (Windows o MAC, a seconda della piattaforma utilizzata dal docente) collegata in rete va aggiornato il dispositivo di firma, semplicemente aprendo l'applicazione ArubaKey: l'attuale versione è la 1.7.1 (si verifica selezionando il tasto "i" a destra della toolbar). In caso di mancato aggiornamento, eseguire manualmente l'operazione (funzione sulla toolbar: "Opzioni e proxy"/"Avvia l'aggiornamento del sw"). Se il problema persiste, va aperta una segnalazione al CSI.
- c) Far firmare un file locale per verificare il corretto funzionamento del dispositivo di firma.
- d) Ricordare al docente che il PIN può essere modificato e che il PUK va conservato, in quanto consente di sbloccare il PIN (5 tentativi errati consecutivi di immissione del PIN lo bloccano).
- e) Verificare che sulla postazione del docente, prima di effettuare la firma del verbale di esame (con il sistema Confirma), sia installato Java e, solo per gli utenti MAC OS, l'applicazione ConfirmaLaunch, scaricabile direttamente dalla pagina di firma del verbale digitale.
- f) Guide operative, manuali e FAQ sono disponibili ai seguenti indirizzi:
 - <http://www.csi.unina.it/verbalidigitali>
 - <http://www.praxis.unina.it/firma-digitale>

2. Cosa fare se l'operazione di firma del verbale fallisce

Messaggio	Azione
<p>C'è una procedura di firma sospesa</p> 	<p>Si deve eseguire nuovamente l'operazione di firma del verbale.</p> <p>Il messaggio deriva dal fatto che una precedente operazione di firma non si è conclusa con successo come quando, ad esempio, a fronte della seguente finestra mostrata dall'applicazione Verbalidigitali durante l'operazione di firma del verbale:</p>  <p>si digita "Chiudi" senza aver prima apposto la firma.</p>
<p>Inserire la smartcard nel lettore</p>	<p>Verificare che la SIM sia correttamente collocata nel lettore e riprovare l'operazione di firma.</p>

Messaggio	Azione
	
<p>L'applicazione Confirma non si avvia, pur avendo scaricato il ConfirmaJWS.jnlp</p>	<p>Il jnlp Confirma non si avvia per una delle seguenti cause:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Java non installato; - ConfirmaLauncher (caso MAC OS) non installato.
<p>Letto smart card non trovato</p> 	<p>Il sistema non è riuscito a far passare il lettore alla modalità "CCID" da quella nativa "HID": contattare il CSI per analizzare e risolvere il problema.</p>
<p>Operazione di firma fallita</p>	<p>L'errore dipende probabilmente da indisponibilità di rete o di sistema: contattare il CSI per analizzare e risolvere il problema.</p>
<p>Errore interno: prego contattare il supporto tecnico</p> 	<p>Nel percorso Desktop/Nome utente, cancellare quindi la directory "Confirma" e riprovare l'operazione di firma. L'errore deriva dal fatto che la postazione utilizzata dall'utente contiene la directory con i driver per leggere la SIM non aggiornati.</p>

3. Come si invia una segnalazione o una richiesta al CSI

Per richiedere assistenza tecnica sulla firma digitale, è possibile inviare una segnalazione al CSI utilizzando il seguente indirizzo:

<http://www.cerdi.unina.it/Ticket>

Per autenticarsi bisogna utilizzare le credenziali di area riservata unina.