

Procedura per il recupero delle credenziali di accesso al SISTRI

29/04/2011





Sommario

<i>Limitazioni di responsabilità e uso del manuale</i>	3
1. <i>Glossario</i>	3
2. <i>Presentazione</i>	4
3. <i>Quando procedere al recupero delle credenziali</i>	4
4. <i>Recupero credenziali di accesso SISTRI</i>	7
4.1. <i>La sezione di recupero credenziali</i>	11
4.1.1 <i>Descrizione dei parametri</i>	11
4.2. <i>Recupero Password [PWD]</i>	12
4.3. <i>Recupero PUK</i>	13
4.4. <i>Cambio/sblocco PIN</i>	15



- Limitazioni di responsabilità e uso del manuale

I contenuti della presente pubblicazione sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. La riproduzione, anche parziale, per ragioni commerciali e non commerciali, è consentita a titolo gratuito purché nella pubblicazione, in qualunque forma realizzata e diffusa, sia citata la fonte "SISTRI – Procedura per il recupero delle credenziali di accesso al SISTRI – Versione del xx.xx.xxxx - www.sistri.it (inserire la data della versione utilizzata)".

SISTRI si riserva il diritto di apportare, ogni qualvolta lo ritenga necessario, modifiche ed integrazioni al presente manuale.

1. Glossario

In ordine alfabetico

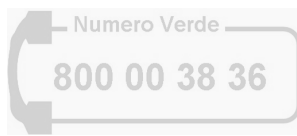
Call Center:	Struttura che fornisce supporto telefonico per le installazioni.
Dispositivo USB: (altrimenti detto TOKEN)	Elemento di autenticazione e di memorizzazione, da utilizzare in accoppiamento alla Black Box.
SISTRI:	S istema di controllo della T racciabilità dei R ifiuti Iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.
Unità Centrale	Identifica fisicamente la scatola che contiene tutta l'elettronica.

2. Presentazione

Il presente documento si propone quale strumento di supporto al recupero delle credenziali per l'accesso al SISTRI.

3. Quando procedere al recupero delle credenziali

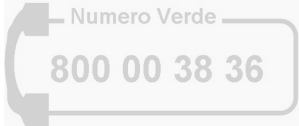

La tabella che segue evidenzia le anomalie riscontrabili talvolta nell'utilizzo dei dispositivi USB per l'accesso al SISTRI. La presenza di un contrassegno nella colonna a sinistra evidenzia le casistiche risolvibili mediante l'applicazione della presente procedura.

	ANOMALIA RISCONTRATA	PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Inserendo il dispositivo USB compare il messaggio di errore: <i>Connessione sicura non riuscita. Si è verificato un errore durante la connessione a secure.sistri.it</i> <i>Il peer SSL non è in grado di verificare il certificato.</i> Codice errore: <i>SSL_ERROR_BAD_CERT_ALERT</i></p>	<p><u>Opzione A:</u> Blocco del PIN a causa di 3 digitazioni errate consecutive.</p> <p><u>Opzione B:</u> il Token (dispositivo) è corrotto.</p>	<p>Utilizzare la funzione "Cambio/Sblocco PIN" come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI</i> Par. 4.5 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p> <p>Se la funzione "Cambio/Sblocco PIN" non ha risolto l'anomalia provvedere al ripristino del software come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDE AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali si riesce ad accedere alla piattaforma SISTRI ma compare il messaggio di errore: <i>Utente non abilitato</i> e non è possibile visualizzare registri e schede.</p>	<p>La pratica non è stata importata correttamente.</p>	<p>Contattare il Call Center al</p> 
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Indisponibilità delle credenziali di accesso: PIN, PUK, USER ID [UID], PASSWORD [PWD]</p>	<p>Busta cieca illeggibile, smarrimento credenziali, ecc.</p>	<p>Provvedere al recupero delle credenziali mancanti come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI</i> Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Inserendo il dispositivo USB al primo utilizzo risulta impossibile connettersi al programma.</p>	<p>Sulla rete da cui si tenta di accedere alla piattaforma SISTRI è presente un proxy.</p>	<p>Impostare sul dispositivo USB il proxy di riferimento come illustrato nella <i>GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB</i> Par. 2.4.3 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB compare il messaggio di errore: <i>Accesso utente non consentito. Livello di accesso non sufficiente. Richiesto 30. Accedere al portale usando il token all'indirizzo http://secure.sistri.it</i>	<u>Opzione A:</u> dispositivo non inserito correttamente.	Inserire correttamente il dispositivo nel proprio PC e successivamente collegarsi al SISTRI.
		<u>Opzione B:</u> certificati non installati correttamente.	Se il dispositivo risulta correttamente inserito provvedere ad effettuare l'autodiagnosi come illustrato nella <i>GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB</i> Par. 2.5.2 e successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Avviando il sistema SISTRI compare il messaggio di errore: <i>Impossibile trovare il driver PKCS#11</i>	Il Token (dispositivo) è corrotto.	Provvedere al ripristino del software come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Provvedendo al ripristino delle credenziali compare il messaggio d'errore: <i>errore effettuando il parsing dei files</i>	Comportamento anomalo del Token (dispositivo).	Provvedere alla verifica del certificato come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 5 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Provvedendo al ripristino del software del dispositivo USB si riscontrano errori durante la procedura (es. impossibile installare file, ...)	Download del file <i>Agg_Token.exe</i> non effettuato correttamente.	Effettuare nuovamente il download del file <i>Agg_Token.exe</i> e seguire le istruzioni come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre ma selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" si apre una pagina diversa da quella di accesso al SISTRI.	La pagina iniziale del browser è stata modificata dall'utente.	Ripristinare le impostazioni del browser Mozilla Firefox del dispositivo: Strumenti → Opzioni → Principale → nel campo "Pagina iniziale" digitare http://portal.sistri.it
			OPPURE: provvedere al ripristino del browser Mozilla Firefox come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL BROWSER MOZILLA FIREFOX DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali compare il messaggio: <i>Impossibile contattare il servizio am.sistri.it</i>	Errata digitazione della Password.	Chiudere il browser Mozilla Firefox, riaprirlo e ripetere l'inserimento delle credenziali.

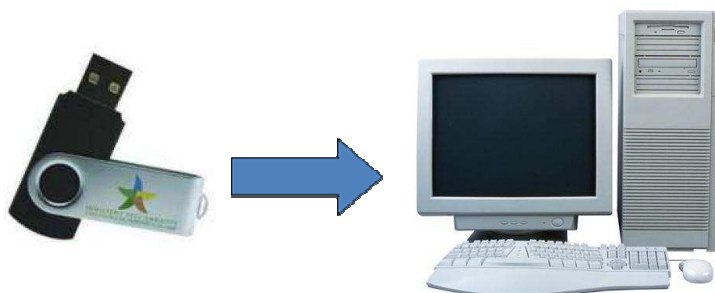


ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB si produce un <i>loop</i> dell' <i>autoplay</i>	L' <i>autoplay</i> sul dispositivo non funziona correttamente.	Interrompere l' <i>autoplay</i> : ◇ con Sistema Operativo Windows XP si ottiene tenendo premuto il tasto "shift" ◇ per gli altri Sistemi Operativi contattare il Call Center al  successivamente provvedere al ripristino del software come illustrato nella <i>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</i> Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali entrando nell'area Movimentazione compare il messaggio: <i>Impossibile aprire la sessione per l'utente: xxx.xxx1234</i>	La pratica non è stata importata correttamente.	Contattare il Call Center al 
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali entrando nell'area Movimentazione compare il messaggio: <i>Livello di accesso non sufficiente. Accedere al portale usando il token all'indirizzo https://secure.sistri.it</i>	Il browser del proprio PC è in uso.	Chiudere tutti i browser aperti sul proprio PC e ripetere l'avvio del SISTRI
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre ma selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" non succede niente	L'avvio del browser Mozilla Firefox è lento.	Attendere che il sistema lanci il browser Mozilla Firefox.

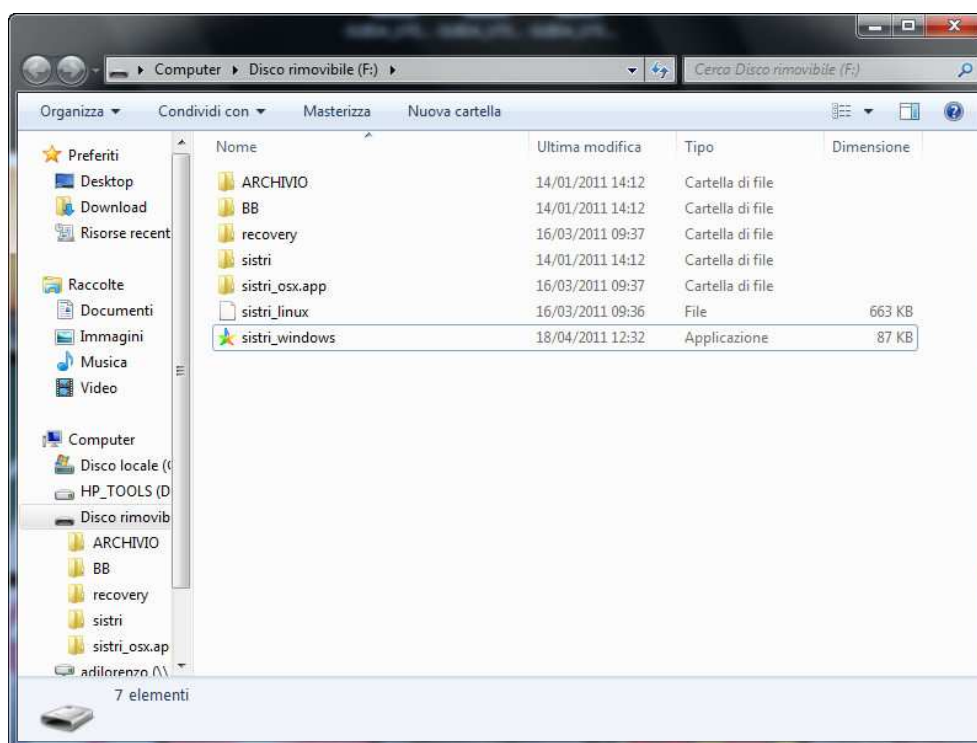
4. Recupero credenziali di accesso SISTR

Prima di procedere con la procedura di rigenerazione del dispositivo da remoto è necessario chiudere tutti i browser in esecuzione.

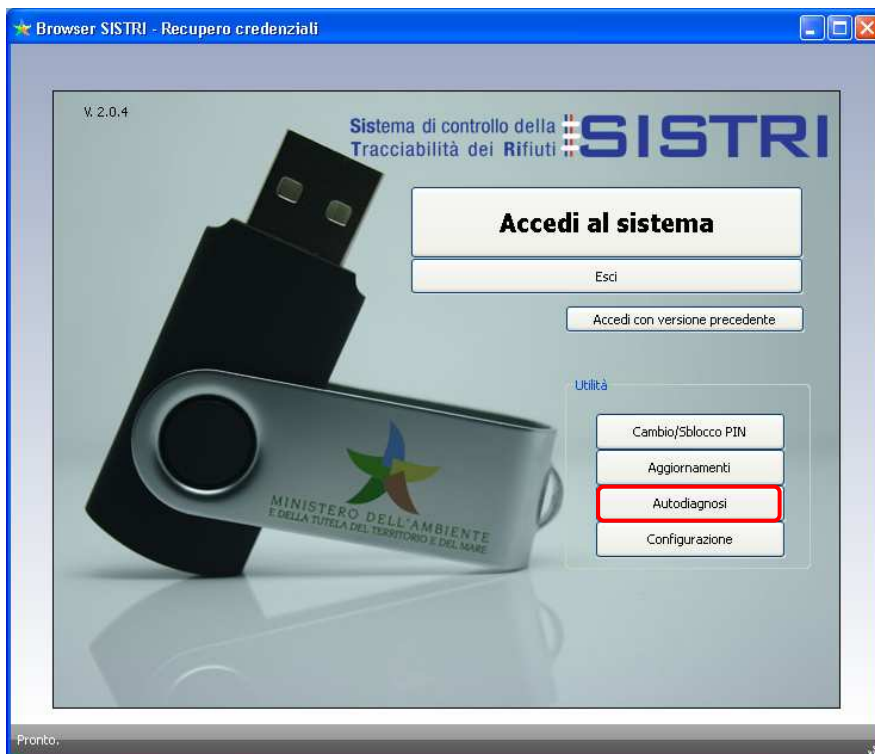
Inserire il Dispositivo SISTR nella porta USB



Avviare l'applicazione SISTR cliccando due volte sul file "sistri_windows.bat"



Cliccare sul tasto “[Autodiagnosi](#)” e verificare che il token funzioni correttamente.

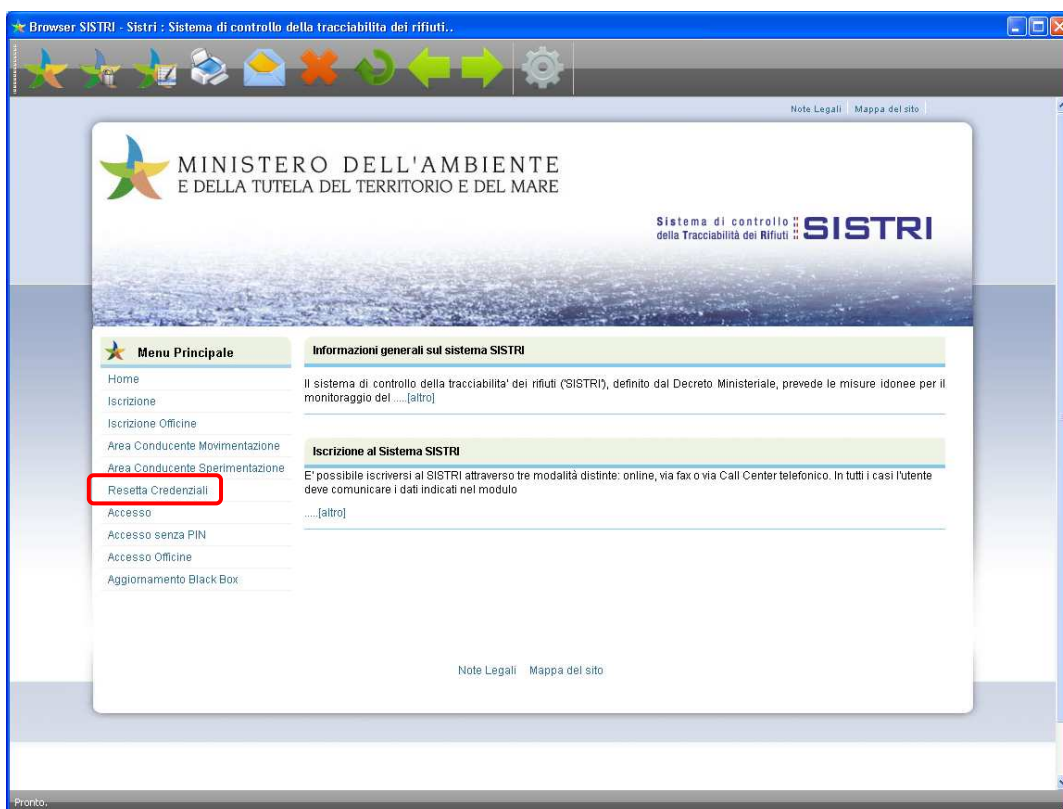


```
05-07-2010 18:43:14 Inizio procedura di autodiagnosi in corso...
05-07-2010 18:43:14 # Seriele dispositivo: xxxx_yyyy_zzzzzzzz
05-07-2010 18:43:14 # Verifica header token superata con successo.
05-07-2010 18:43:14 # _lista funzioni letta correttamente dal driver.
05-07-2010 18:43:14 # Driver inizializzato correttamente.
05-07-2010 18:43:14 # Autodiagnosi conclusa con successo. Il Token funziona correttamente.
```

Cliccare sul tasto “[Accedi al sistema](#)” e attendere l'apertura della pagina di accesso.



Cliccare sul link “[Resetta Credenziali](#)”.



Attendere che il sistema, dopo aver verificato la presenza del dispositivo, carichi la pagina di recupero credenziali.



The screenshot shows a web browser window titled "Browser SISTRI - Recupero credenziali". The page header features the logo of the Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare on the left and the "SISTRI" logo on the right. Below the header, a text block explains the purpose of the page: "Questa sezione del portale SISTRI è destinata a tutti gli utenti che riscontrano difficoltà nella lettura delle credenziali che accompagnano il token. Indicare le credenziali leggibili." Below this text, there are four dropdown menus, each with "NO" selected, corresponding to the following questions: "Sono in possesso della UID", "Sono in possesso della password", "Sono in possesso del PUK", and "Sono in possesso del PIN". At the bottom of the form is an "Invia" button. The browser's address bar shows "Pronto:".

4.1. La sezione di recupero credenziali

Una volta guadagnato l'accesso a questa pagina, l'utente avrà la possibilità di ottenere le credenziali di cui necessita. I quattro menù a tendina danno evidenza delle quattro diverse credenziali da richiedere. Nel proseguo di questo documento, verranno descritte le procedure per ottenere alcuni di questi parametri e per richiedere quelli mancanti.

4.1.1 Descrizione dei parametri

Le credenziali personali per l'accesso alle specifiche applicazioni relative ai Dispositivi USB sono 4: alcune di queste possono essere recuperate tramite le procedure descritte nei prossimi paragrafi altre possono essere richieste al sistema di gestione delle credenziali del SISTRI contattando il Call Center al



In ogni caso l'utente dovrà essere in possesso di almeno una delle 4 credenziali personali di accesso per poter ottenere il reset delle altre.

La tabella che segue, descrive le specifiche:

<i>Credenziali di accesso</i>	<i>Procedura di recupero</i>	<i>Richiesta al Sistri</i>	<i>Credenziale necessaria</i>
User-id [UID]	✓	NO	PIN
Password [PWD]	NO	✓	UID
PUK	NO	✓	UID/PWD
PIN	✓	NO	PUK

4.3. Recupero PUK

Il PUK può essere recuperato se l'utente è in possesso delle credenziali user-id [UID] e Password [PWD].

Nella sezione di recupero credenziali indicare SI nei campi "Sono in possesso della UID" (user-id) e "Sono in possesso della password" (PWD) e NO nei campi successivi (vedi immagine) e cliccare sul tasto "Invia".

MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

Sistema di controllo
della Tracciabilità dei Rifiuti **SISTRI**

Questa sezione del portale SISTRI è destinata a tutti gli utenti che riscontrano difficoltà nella lettura delle credenziali che accompagnano il token.
Indicare le credenziali leggibili.

Sono in possesso della UID

Sono in possesso della password

Sono in possesso del PUK

Sono in possesso del PIN

Inserire i parametri di accesso al sistema Nome Utente [UID] e Password [PWD] e cliccare sul tasto "Login".

MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

Sistema di controllo
della Tracciabilità dei Rifiuti **SISTRI**

Maschera di autenticazione

Nome Utente:

Password:

Verrà aperta la pagina nella quale sono evidenziati il codice PUK e le relative indicazioni per il cambio/sblocco PIN.

Questo è il codice PUK appartenente al vostro token. Vi ricordiamo di prenderne nota. Di seguito sono riportate delle indicazioni su come utilizzare il codice PUK

PUK: **XXXXXX**

Questa pagina è destinata a tutti gli utenti del SISTRI che si trovano in difficoltà nel reperire il codice "PIN". Poiché il codice "PIN" è un codice di sblocco del TOKEN, può essere cambiato in totale autonomia accedendo semplicemente alla funzione di sblocco del codice "PIN/PUK". Prima di proseguire nella funzione di cambio Sblocco PIN è opportuno chiudere tutte le istanze di Mozilla FireFox attivato. Per resettare il PIN partendo da codice PUK chiudere Mozilla Firefox e cliccare sul bottone "Cambio/Sblocco PIN" della applicazione Token Loucher.



Dopo aver cliccato sul bottone appare la seguente maschera



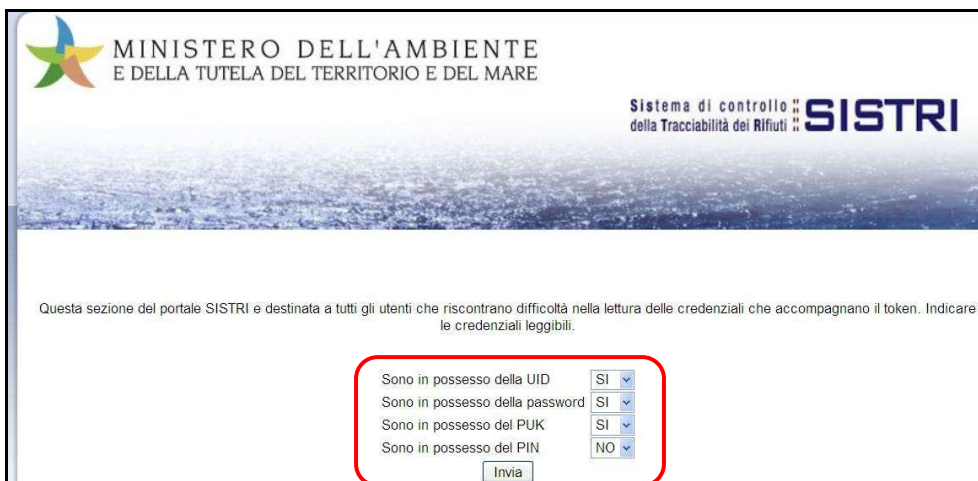
Sul form sopra riportato inserire il PUK in vostro possesso e nei campi sottostanti digitare per due volte di seguito lo stesso codice PIN scelto. **N.B.** il codice PIN deve essere diverso dal codice PUK e deve essere lungo almeno 8 caratteri numerici. La sicurezza del vostro dispositivo dipenderà da questo codice si consiglia di non utilizzare codici facili da individuare.

Se non si conosce il codice UID questo può essere recuperato dal certificato di chiave pubblica presente nel browser mozilla firefox.
Andare su:
strumenti -> opzioni -> avanzate -> cifratura -> mostra certificati -> certificati personali
Nella sezione certificati personali prelevare il campo UID visualizzando il certificato pubblico SISTRI

4.4. Cambio/sblocco PIN

Per effettuare la procedura di cambio/sblocco del PIN, è necessario avere il codice PUK.

Nella sezione di recupero credenziali indicare SI nei campi “Sono in possesso della UID” (user-id), “Sono in possesso della password” (PWD) e “Sono in possesso del PUK” e NO nel campo successivo (vedi immagine) e cliccare sul tasto “[Invia](#)”.



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

Sistema di controllo della Tracciabilità dei Rifiuti **SISTRI**

Questa sezione del portale SISTRI è destinata a tutti gli utenti che riscontrano difficoltà nella lettura delle credenziali che accompagnano il token. Indicare le credenziali leggibili.

Sono in possesso della UID	SI
Sono in possesso della password	SI
Sono in possesso del PUK	SI
Sono in possesso del PIN	NO

L'utente sarà così direttamente connesso alla pagina di istruzioni per la procedura di "Cambio/sblocco" PIN da eseguire direttamente sull'applicativo SISTRI.



**MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE**

**Sistema di controllo
della Tracciabilità dei Rifiuti** **SISTRI**

Questa pagina è destinata a tutti gli utenti del SISTRI che si trovano in difficoltà nel reperire il codice "PIN". Poiché il codice "PIN" è un codice di sblocco del TOKEN, può essere cambiato in totale autonomia accedendo semplicemente alla funzione di sblocco del codice "PIN/PUK". Prima di proseguire nella funzione di cambio Sblocco PIN è opportuno chiudere tutte le istanze di Mozilla FireFox attivate. Per resettare il PIN partendo dal codice PUK chiudere Mozilla Firefox e cliccare sul bottone "Cambio/Sblocco PIN" della applicazione Token Loucher.



Dopo aver cliccato sul bottone appare la seguente maschera



Sul form sopra riportato inserire il PUK in vostro possesso e nei campi sottostanti digitare per due volte di seguito lo stesso codice PIN scelto. **N.B.** il codice PIN deve essere diverso dal codice PUK e deve essere lungo almeno 8 caratteri numerici. La sicurezza del vostro dispositivo dipenderà da questo codice si consiglia di non utilizzare codici facili da individuare.

Se non si conosce il codice UID questo può essere recuperato dal certificato di chiave pubblica presente nel browser mozilla firefox.

Andare su:
strumenti -> opzioni -> avanzate -> cifratura -> mostra certificati -> certificati personali
Nella sezione certificati personali prelevare il campo UID visualizzando il certificato pubblico SISTRI