

Procedura per il ripristino dei certificati del dispositivo USB

20/04/2011





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 ripristino dei certificati</i>	4
4	<i>Ripristino del certificato</i>	7
4.1	<i>Sistema Operativo con "autorun" abilitato</i>	7
4.2	<i>Sistema Operativo senza "autorun" abilitato</i>	7
4.3	<i>Lancio dell'applicazione per il ripristino dei certificati</i>	10



- 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 ripristino dei certificati del dispositivo USB – 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

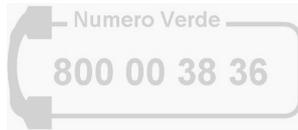
Call Center:	Struttura che fornisce supporto telefonico per le installazioni.
Dispositivo USB: (altrimenti detto TOKEN)	Elemento di autenticazione e di memorizzazione, da utilizzare in accoppiamento alla Black Box.
SISTRI:	SIST ema di controllo della Tracciabilità dei Rifiuti Iniziativa del Ministero 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 alla risoluzione delle anomalie derivanti dai certificati digitali presenti sul dispositivo USB causati dalla assenza o dal malfunzionamento degli stessi e che richiedono la rigenerazione del dispositivo USB mediante il ripristino dei certificati.

3 Quando procedere al ripristino dei certificati

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"/>	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: <code>SSL_ERROR_BAD_CERT_ALERT</code>	<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 PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI 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 PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI 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.	La pratica non è stata importata correttamente.	<p>Contattare il Call Center al</p> 
<input type="checkbox"/>	Indisponibilità delle credenziali di accesso: PIN, PUK, USER ID [UID], PASSWORD [PWD]	Busta cieca illeggibile, smarrimento credenziali, ecc.	Provvedere al recupero delle credenziali mancanti come illustrato nella PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB al primo utilizzo risulta impossibile connettersi al programma.	Sulla rete da cui si tenta di accedere alla piattaforma SISTRI è presente un proxy.	Impostare sul dispositivo USB il proxy di riferimento come illustrato nella GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB Par. 2.4.3 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input checked="" 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 GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB Par. 2.5.2 e successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input checked="" 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 PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input checked="" 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 PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 5 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>	La procedura di ripristino non è stata completata.	Effettuare nuovamente quanto illustrato nella PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI Cap. 4 disponibile 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 Agg_Token.exe non effettuato correttamente.	Effettuare nuovamente il download del file Agg_Token.exe e seguire le istruzioni come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB 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 PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL BROWSER MOZILLA FIREFOX DEL DISPOSITIVO USB 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'autoplay sul dispositivo non funziona correttamente.	Interrompere l'autoplay: ◇ 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 <u>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</u> 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 Ripristino del certificato

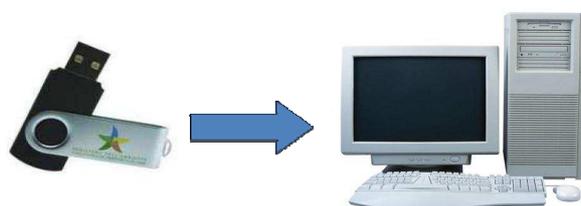
La procedura di ripristino del certificato attualmente prevede che l'utente prenda contatto con il Call Center SISTRI al



per richiedere l'attivazione della funzione di rigenerazione da REMOTO del dispositivo USB al fine di consentire all'utente di poter richiamare all'interno del Portale SISTRI la procedura dedicata al ripristino del certificato ("Pers. Token Remota").

La procedura va eseguita direttamente sul **DISPOSITIVO USB INTERESSATO**.

Inserire il Dispositivo SISTRI nella porta USB



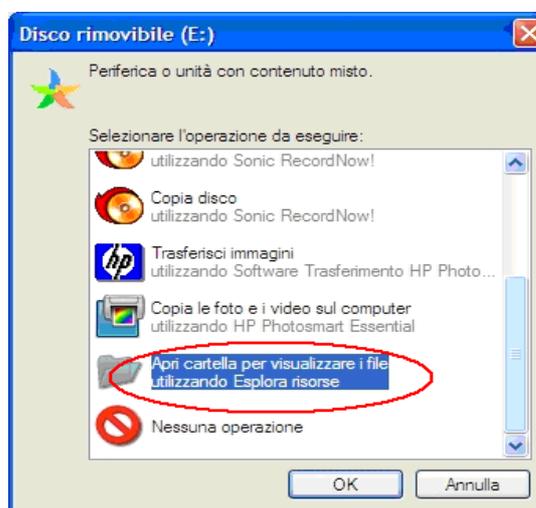
Non appena inserito il dispositivo USB in un sistema operativo Microsoft Windows, potrebbero verificarsi diversi comportamenti legati alle caratteristiche del PC, in ogni caso deve apparire in basso a destra la seguente figura:

4.1 Sistema Operativo con "autorun" abilitato

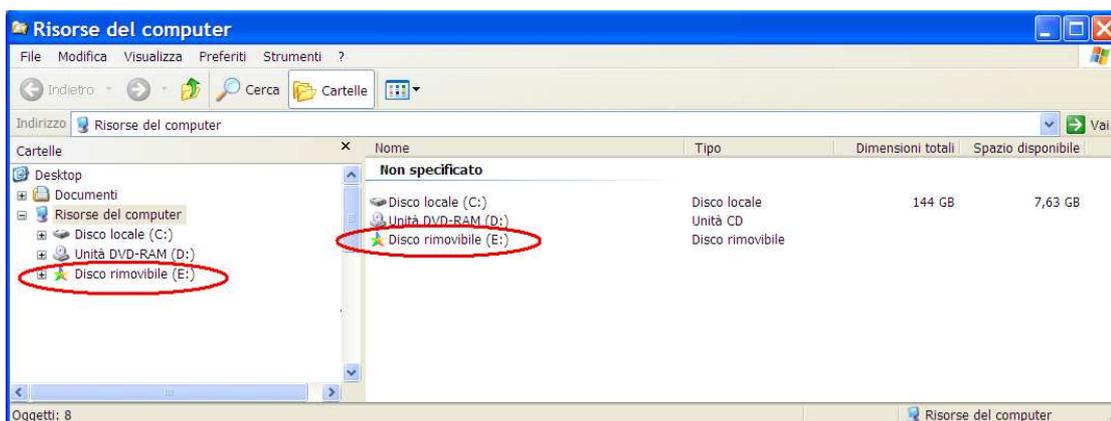
L'applicazione viene caricata in modo automatico.

4.2 Sistema Operativo senza "autorun" abilitato

1. All'inserimento del dispositivo USB, il computer mostrerà una maschera di selezione dell'operazione da effettuare. Scegliere la voce "Apri cartella per visualizzare i file...".



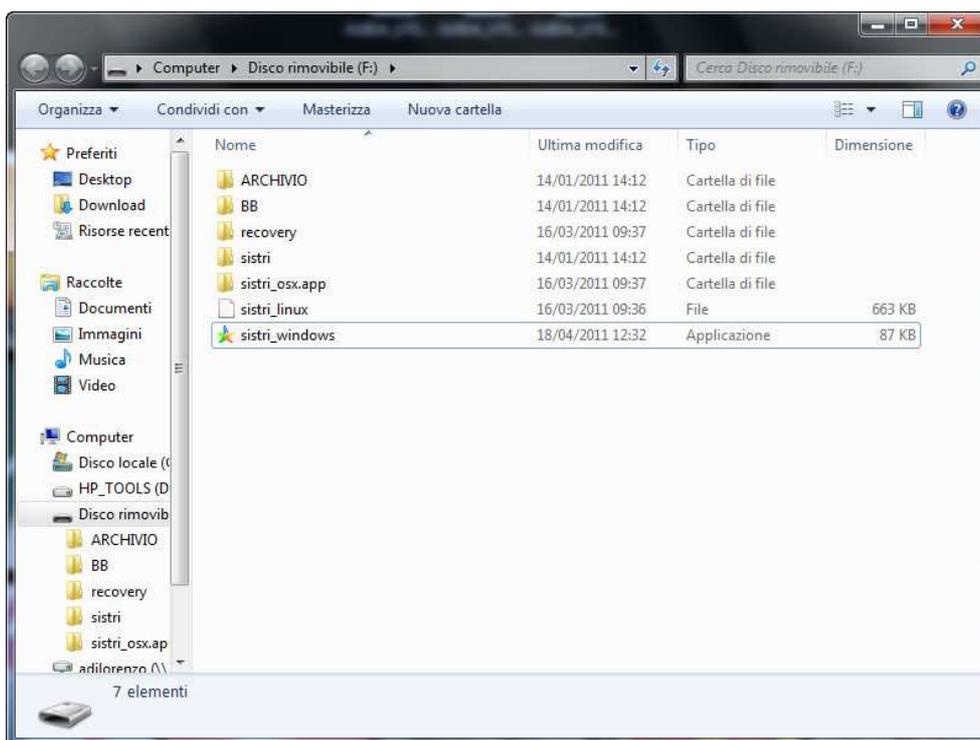
Aprendo la cartella, si aprirà la finestra:



Selezionare la risorsa con l'icona del logo del Ministero dell'Ambiente.

N.B. la lettera associata a tale risorsa può essere diversa da quella riportata nell'esempio.

Verrà mostrato automaticamente il contenuto del dispositivo USB:



Nella figura si evidenzia il file "sistri_windows" che dovrà essere selezionato per accedere alla procedura di gestione del sistema SISTRI.

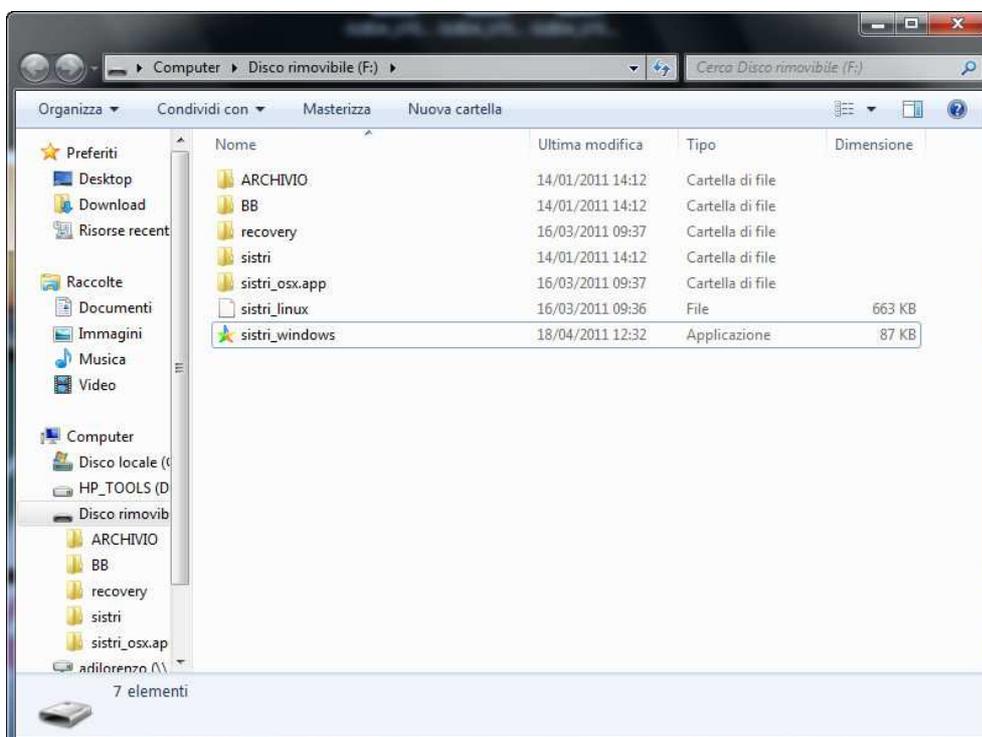
2. Il Sistema Operativo non mostra alcuna maschera di selezione

In questo caso occorre ricercare manualmente il dispositivo appena inserito, percorrendo i passi di seguito riportati:



Premere contemporaneamente i tasti cerchiati nella tastiera a lato

Verrà mostrata la finestra che elenca le risorse



4.3 Lancio dell'applicazione per il ripristino dei certificati

Ottenuto l'accesso ai contenuti del dispositivo USB da uno dei tre percorsi precedenti, eseguire un doppio click sul nome del file "sistri_windows". Il sistema aprirà la seguente finestra:



clickando sul bottone "Accedi al sistema" si potrà accedere alla maschera seguente

nella quale occorre selezionare il collegamento "Accesso senza PIN"



e dopo aver digitato le proprie credenziali



si accede alla maschera nella quale attivare la rigenerazione del dispositivo USB cliccando su “Pers. Token Remota”.



Viene visualizzata una maschera nella quale vengono riassunti i dati della Azienda. Per procedere cliccare sul bottone "Lista Token".



Viene visualizzata una maschera nella quale viene riportata la lista dei dispositivi (Token) da lavorare.

N.B. Si deve lavorare un dispositivo alla volta e solo quello per il quale si intende ripristinare il certificato.



Cliccare sul link "Personalizza" in corrispondenza del dispositivo da lavorare.

Il certificato del dispositivo viene rigenerato in automatico dal sistema senza richiedere particolari interventi da parte dell'operatore se non la stampa della busta con i codici di accesso.

La stampa della busta con i codici di accesso deve essere attivata cliccando sul link "busta".



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

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

ESCI

Dati Identificazione Lista Token Operazione Token

OPERAZIONE TOKEN

Utente	Stato	Revoca?	Stampa	Stampa Ok
MODIGLIANI TURI	Certificato scritto sul token	no	busta	<input type="checkbox"/>

conferma

Viene aperta una finestra con il PDF dell'interno della busta con i codici di accesso.

INTERNO BUSTA

PIN: XXXXXXXX PUK: XXXXXXXX PWD: UID: XXXXXXXXXXXXX	CODICE PRATICA RAGIONE SOCIALE NOME COGNOME CCIAA CITTA' INDIRIZZO S/N: XXXXXXXXXXXX
--	---

Salvare il PDF con i codici di accesso e chiudere la finestra.

N.B. Chiudere solo la finestra del PDF, fare attenzione a non chiudere il browser.

N.B. Per dispositivi USB multiutente l'operazione di stampa della busta dovrà essere ripetuta per ognuno degli utenti.

Chiusa la finestra del PDF selezionare la casella “Stampa Ok” e cliccare sul bottone “Conferma”.



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

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

ESCI

Dati Identificazione Lista Token **Operazione Token**

Utente	Stato	Revoca?	Stampa	Stampa Ok
MODIGLIANI TURI	Certificato scritto sul token	no	busta	<input checked="" type="checkbox"/>

conferma

Apparirà la finestra in cui viene notificata la conclusione della personalizzazione.



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

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

ESCI

Dati Identificazione Lista Token **Operazione Token**

Utente	Stato	Revoca?	Stampa	Stampa Ok
MODIGLIANI TURI	Stampato	no	busta	<input type="checkbox"/>

Personalizzazione conclusa

Il ripristino del certificato si è concluso. È possibile chiudere il browser e procedere con l'accesso al sistema.