

NTW FAQ

Documento di FAQ per l'utilizzo del Dispositivo di Firma

Documentazione tecnica

Versione 2.0

Redatto da Gianni Pisottu / Pietro Sanna – Divisione Sviluppo Software

Sommario

1.	Introduzione	6
2.	App Firma	6
1.	Su quali sistemi è attivabile?	6
2.	Quale versione java è necessaria?.....	6
3.	Quale browser posso utilizzare?.....	6
4.	Chi può utilizzare l'App di Firma?	6
5.	Come faccio a scaricare l'App di Firma?	6
o	Come faccio ad eseguire L'App di Firma?	6
7.	L'App di Firma non si avvia	8
8.	Quali credenziali devo usare per accedere alle funzioni di firma ?.....	8
3.	Installazione del dispositivo di Firma.....	9
1.	Il test o la firma fallisce con errore "Driver non trovato"	9
2.	Installazione driver dispositivo su Mac os x.	11
3.	Il test o la firma fallisce con errore "Certificato non di sottoscrizione"	11
4.	Il test o la firma fallisce con errore "Certificato scaduto"	11
5.	Cosa fare quando si cambia il dispositivo di firma.	11
6.	Cosa fare quando si rinnova il certificato sullo stesso dispositivo.	11
7.	Pin Bloccato	11
4.	Assistenza Clienti	13

Storia delle revisioni

Autore	Data	Motivazione	Versione
Gianni Pisottu	05 Febbraio 2013	Bozza	1.0
Pietro Sanna	18 Febbraio 2013	Aggiunte nuove FAQ	1.1
Michele Canu	06 Marzo 2013	Modificata struttura del Manuale	1.2
Pietro Sanna	21 Aprile 2015	Aggiornamento	1.3
Pietro Sanna	30/09/2015	Aggiornamento	1.4
Pietro Sanna	30 Maggio 2016	Nuova applicazione di Firma elettronica	1.5
Pietro Sanna	10 Novembre 2016	Aggiornamento sicurezza	1.6
Pietro Sanna	07 ottobre 2021	Aggiornamento	2.0

Definizioni	Sinonimi	Descrizione
Plug-in NPAPI		<p>NPAPI (Network Plug-in Application Programming Interface) è un'architettura multiplatforma per i plug-in utilizzata da molti browser web. Sviluppata inizialmente per la famiglia di browser Netscape, a partire da Netscape Navigator 2.0, è stata implementata in seguito in altri browser, tra cui Mozilla Application Suite, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, Konqueror e alcune versioni di Microsoft Internet Explorer. Il supporto di questo plug-in verrà progressivamente interrotto da tutti i produttori di browser e dalla stessa Oracle a partire dalla versione 9 di Java e quindi dal 22 Settembre 2016. Google Chrome e Opera già non permettono il suo utilizzo mentre Mozilla lo farà entro fine 2016.</p>
App Firma		<p>Applicazione desktop che permette di firmare digitalmente gli ordinativi caricati in NTW e testare il funzionamento del dispositivo di firma. Per utilizzare l'App di firma è necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installare Java Runtime Environment (JRE) • Avere una connessione internet attiva • Essere abilitati dal gestore del servizio. (per la Firma Ordinativi)

Java Web Start	JWS	<p>Il software Java Web Start permette di scaricare ed eseguire le applicazioni Java dal web. Il software Java Web Start:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permette una facile attivazione delle applicazioni mediante un clic • Garantisce che venga sempre eseguita l'ultima versione dell'applicazione • Elimina le complicate procedure d'installazione e di aggiornamento <p>Java Web Start è incluso in Java Runtime Environment (JRE) a partire dalla release Java 5.0. Ciò significa che installando Java, viene installato automaticamente Java Web Start. Il software Java Web Start si avvia automaticamente quando viene scaricata per la prima volta un'applicazione Java che utilizza la tecnologia Java Web Start. Il software Java Web Start memorizza localmente (cache) l'intera applicazione sul vostro computer. Perciò ogni ulteriore avvio avviene in modo pressoché immediato, dal momento che tutte le risorse necessarie sono disponibili localmente. Ogni volta che si avvia l'applicazione, il componente software Java Web Start controlla il sito Web dell'applicazione per verificare se è disponibile una nuova versione e, in tal caso, la scarica e l'avvia automaticamente.</p> <p>Avvio di un'applicazione utilizzando il software Java Web Start</p> <p>Da un browser Fate clic su un collegamento da una pagina Web.</p> <p>Dall'icona del desktop Se utilizzate un'applicazione di frequente, potete creare un collegamento sul desktop o nel menu Start. Java Web Start potrebbe chiedervi se desiderate creare un collegamento o una voce nel menu Start. Se rispondete Sì, in futuro potrete avviare l'applicazione senza utilizzare un browser.</p> <p>Dal visualizzatore cache applicazioni Java In Java Web Start è inoltre disponibile un visualizzatore cache applicazioni che potete avviare dal Pannello di controllo Java. Il visualizzatore cache vi consente di avviare direttamente le applicazioni scaricate.</p> <p>(https://www.java.com/it/download/faq/java_webstart.xml)</p>
Firma Digitale		<p>Le funzionalità di firma del Portale, richiedono l'utilizzo di un Certificato di Firma Digitale rilasciato da un Ente Certificatore riconosciuto da AGID. L'Elenco pubblico dei Certificatori é disponibile via internet sul sito AGID al seguente indirizzo https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/firma-elettronica-qualificata</p>

<p>Lettores di Smart Card</p>		<p>Il lettore di Smart Card si collega al computer tramite una porta USB, e non è quindi utilizzabile con dispositivi non dotati di porta USB come tablet o smartphone.</p> <p>Il lettore di Smart Card fornito gratuitamente dalla Regione Sardegna (prodotto da Bit4Id) è autoinstallante, ossia alla prima connessione con il computer installa automaticamente i driver necessari all'utilizzo, senza dover utilizzare dischetti di installazione</p>
<p>Smart Card</p>		<p>La smart card è un dispositivo hardware delle dimensioni di una carta di credito che possiede potenzialità di elaborazione e memorizzazione dati ad alta sicurezza.</p> <p>Più in generale, il termine smart card sottintende un insieme di tecnologie, per formare un microchip che è il "cuore" della smart card.</p> <p>La smart card è costituita da un supporto di plastica nel quale è incastonato un microchip connesso ad un'interfaccia di collegamento che può essere una contattiera o un'antenna. Il microchip fornisce funzionalità di calcolo e memorizzazione dati; la contattiera o l'antenna consentono al microchip di dialogare con uno speciale terminale di lettura collegato solitamente ad un computer mediante porta seriale, parallela, USB (Lettores di Smart Card)</p>
<p>Chiave USB per la Firma Digitale</p>	<p>Token Dispositivo di Firma</p>	<p>E' una chiavetta USB che permette la firma elettronica.</p> <p>Ne esistono due tipi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chiavetta USB autoinstallante che contiene già il software necessario per la firma e i driver con memoria di solito pari a 1 GB. 2. Lettores di smart card sotto forma di chiavetta USB che non contiene il software necessario per la firma e neanche i driver di installazione.
<p>PIN</p>		<p>Personal Identification Number – codice associato alla TS-CNS e ai certificati digitali in essa contenuti, che deve essere utilizzato dal Titolare per accedere alle sue funzioni.</p>
<p>PUK</p>		<p>Personal Unlocking Key - codice associato alla TS-CNS e ai certificati digitali in essa contenuti, che deve essere utilizzato dal Titolare per riattivare il dispositivo o un certificato in seguito al blocco dello stesso per una ripetuta errata digitazione del PIN.</p>
<p>Tessera Sanitaria</p>		<p>E' la Carta nazionale dei servizi con funzionalità di Tessera sanitaria e firma digitale</p>

1. Introduzione

Il documento di FAQ si propone di supportare gli utenti nell'utilizzo del sistema di firma elettronica degli ordinativi informatici.

Per il funzionamento della nostra APP di Firma è necessario che nel sistema del firmatario sia installato:

- Java dalla versione 1.8u77
- Il driver del dispositivo USB e anche quello di un eventuale lettore della scheda/tessera indicati dai rispettivi produttori.

2. App Firma

1. **Su quali sistemi è attivabile?** L'App di Firma è un programma java, attivabile su tutti i sistemi nei quali è installata una Java Virtual Machine ORACLE:
 - MS Windows XP/Vista/Win 7/Win 10
 - Apple Mac OS X
 - Unix/Linux
2. **Quale versione java è necessaria?** L'App di Firma gira con la versione 1.8.u77 e superiori.
3. **Quale browser posso utilizzare?** L'App di Firma è un programma desktop indipendente dal browser. Il browser viene utilizzato solo per il download dal nostro server dell'applicazione. Pertanto possono essere utilizzati tutti i browser.
4. **Chi può utilizzare l'App di Firma?** L'App di Firma può essere utilizzata da tutti gli utenti abilitati alla firma elettronica degli ordini di pagamento e incasso. Gli utenti la potranno utilizzare per verificare la corretta installazione del dispositivo di Firma nel proprio sistema e per la firma effettiva.
5. **Come faccio a scaricare l'App di Firma?** L'App di Firma si scarica dalla pagina di accesso ad NTW, cliccando sulla voce "APP FIRMA ELETTRONICA" o sull'icona di download corrispondente ([https:// ntw.numera.it/NumeraTW/getJnlp](https://ntw.numera.it/NumeraTW/getJnlp)). Con il download viene scaricato il file di avvio FirmaOrdinativi.jnlp.
 - **Come faccio ad eseguire L'App di Firma?** L'App di Firma si avvia aprendo il file di avvio con il programma java predefinito (javaws.exe). Per ripristinare l'associazione quando il sistema richiede con quale programma aprirlo selezionare dalla cartella di installazione di java (di norma Programmi o Programmi(x86)) la cartella bin e da questa javaws.exe.
6. E' possibile avviare l'App da:
 - **Browser** fare clic sul collegamento della pagina web di accesso al servizio NTW o dai preferiti se l'indirizzo è stato precedentemente aggiunto. Una volta scaricato il file di jnlp di avvio aprirlo con il programma java predefinito. Nei diversi browser la funzione di download si comporta in modo diverso:
 - **Firefox Explorer Edge** Permettono di eseguire o scaricare un file.
Se si sceglie di eseguire viene salvato il file di avvio nella cartella dei download e poi eseguito con il programma predefinito.
Se si sceglie di salvare il file di avvio viene scaricato nella cartella dei download e per eseguirlo si dovrà aprire la finestra dei download e poi cliccare sull'ultimo file scaricato. Se viene scaricato più volte questo viene rinominato con un suffisso numerico progressivo. E' possibile aggiungere il file scaricato alla barra dei preferiti o copiarlo sul desktop e poi aggiungerlo ai preferiti.

- **Chrome** Permette solo di scaricare un file. Il nostro file di avvio è un eseguibile e per questo prima di avviare il download mostra all'utente una segnalazione di sicurezza alla quale bisogna rispondere "Conserva". Una volta scaricato, per eseguirlo fare clic sul pulsante che viene creato nella barra dei download o dal menu strumenti aprire la finestra download e cliccare sul file che si vuole eseguire. Se viene scaricato più volte il file viene rinominato con un suffisso numerico progressivo. E' possibile aggiungere il file scaricato alla barra dei preferiti o copiarlo sul desktop e poi aggiungerlo ai preferiti.
- **Opera** Permette solo di scaricare un file. Una volta scaricato, per eseguirlo fare doppio clic sull'immagine che viene creata per il download o dal pulsante trasferimenti fare doppio clic sul file che si vuole eseguire. Se viene scaricato più volte il file viene rinominato con un suffisso numerico progressivo. E' possibile aggiungere il file scaricato alla barra dei preferiti o copiarlo sul desktop e poi aggiungerlo ai preferiti.
- **Safari** Permette solo di scaricare un file. Una volta scaricato, per eseguirlo fare doppio clic sull'immagine che viene creata per il download o dal pulsante trasferimenti fare doppio clic sul file che si vuole eseguire. Di norma il sistema è configurato per accettare l'esecuzione di file scaricati dall'AppStore, pertanto per permettere l'esecuzione della nostra App è necessario variare le impostazioni di sicurezza.
- **Da Icona sul desktop** E' possibile creare un collegamento sul desktop o nel menu Start. Java Web Start potrebbe chiedervi se desiderate creare un collegamento o una voce nel menu Start. Se rispondete Sì, in futuro potrete avviare l'applicazione senza utilizzare un browser.

Ogni volta che si avvia l'applicazione, il componente software Java Web Start controlla il sito Web dell'applicazione per verificare se è disponibile una nuova versione e, in tal caso, la scarica e l'avvia automaticamente. Prima dell'avvio viene aperto un pannello informativo di sicurezza (fig 1) che permette all'utente di essere certo di avviare il nostro programma. Verificare che l'autore della pubblicazione sia Numera Sistemi e informatica e che il download sia avvenuto dal sito <https://ntw.numera.it>

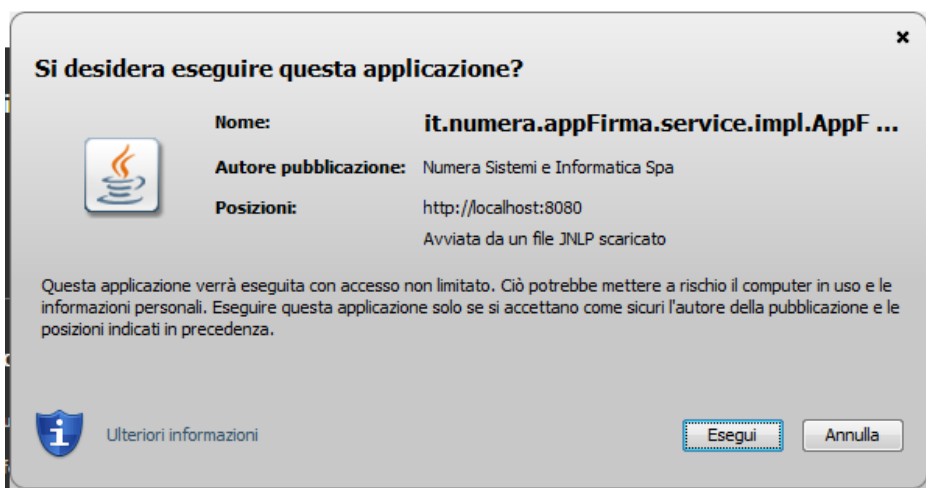


fig 1

7. L'App di Firma non si avvia Le cause possibili sono:

- Nel sistema non è presente java. Scaricare e installare l'ultima versione dal sito Oracle <http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/index.html>
- Java è obsoleto e non aggiornato alla versione minima prevista per la nostra App. (1.8.u77) Scaricare e installare l'ultima versione dal sito Oracle <http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/index.html>
- Nel sistema è presente java ma non l'informazione di associazione tra i file con estensione jnlp e la Java Web Start. Per ripristinare l'associazione quando il sistema richiede con quale programma aprirlo selezionare dalla cartella di installazione di java (di norma Programmi o Programmi(x86)) la cartella bin e da questa javaws.exe.
- Java è presente ma configurato per accettare lo scambio con il server anche sul protocollo SSL 2.0. Per risolvere:
 - Selezionate Start > Impostazioni > Pannello di controllo e fate doppio clic sull'icona Java. Viene avviato il pannello di controllo Java.
 - Fate clic sulla scheda Avanzate
 - Scorrete le opzioni sino alle impostazioni avanzate di sicurezza
 - Deselezionate il check "utilizzare formato ClientHello compatibile con SSL 2.0"

8. Quali credenziali devo usare per accedere alle funzioni di firma ?

Per accedere alle funzioni di firma devi usare le stesse credenziali in uso per accedere al portale. Nel caso tu abbia smarrito la tua password di accesso puoi attivare la procedura di recupero cliccando sul link "Recupera password" presente nella home page del portale web. Ti sarà inviato nella casella di posta registrata un link di recupero che rimarrà valido per 5 minuti.

3. Installazione del dispositivo di Firma

L'App di Firma è stata realizzata per poter funzionare con tutti i dispositivi presenti sul mercato. Per questo, la porzione di software deputata al colloquio con il dispositivo è un'interfaccia standard in grado di dialogare con il driver distribuito dal produttore del dispositivo. Ecco perché per poter firmare elettronicamente gli ordinativi è necessario che siano installati i driver del dispositivo forniti dal produttore. Per i dispositivi di firma con smart card interna e le tessere è necessario installare anche i driver dei lettori.

Di seguito un elenco di problemi che possono verificarsi se si utilizza **l'App di Firma**, e le relative e soluzioni.

1. Il test o la firma fallisce con errore "Driver non trovato" Questa segnalazione spesso viene generata in sede di primo utilizzo del sistema di firma; indica che nel sistema non è presente il driver del dispositivo di firma che si sta utilizzando. Viene generata anche se il dispositivo funziona correttamente con il programma di firma predefinito (dike, arubaKey e altri). Scaricare dal sito del produttore e/o dell'Ente certificatore che ha distribuito il dispositivo di firma i driver corretti e installarli nel sistema.

Di seguito le istruzioni per l'installazione dei dispositivi più comuni.

- Dispositivi di firma software (**Penne USB Autoinstallanti** con memoria interna)



DISPOSITIVI INFOCERT

- Aprire la gestione Risorse del Computer
- Navigare all'interno del file system della pennina (solitamente disco F:).
- Selezionare la cartella che contiene i driver (installDriver o utility) ed eseguire l'installazione dei driver.
- Le informazioni di installazione per InfoCert si trovano ai seguenti indirizzi :

<https://www.firma.infocert.it/installazione/software.php>

<http://www.acs.com.hk/index.php?pid=drivers&id=ACR38>



DISPOSITIVI ARUBA KEY

- Aprire la gestione Risorse del Computer
- Navigare all'interno del file system della pennina (solitamente disco F:).
- Selezionare la cartella utility ed eseguire akinstaller...

- Le informazioni di installazione per Aruba si trovano al seguente indirizzo :

<http://www.pec.it/Download.aspx>

- Dispositivi di firma Hardware su lettore USB (Minilector con smart card interna)



I driver da caricare sono due.

Uno per la penna Usb ed uno per la Smart Card contenuta nella penna.

- Per la penna Usb il driver da scaricare e installare è il seguente:
http://www.bit4id.com/it/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=156&category_id=196&Itemid=535&lang=it
- Per la Smart Card è necessario individuare il tipo fornito e poi procedere con il download e l'installazione.
Ai fini dell'individuazione della tipologia di Smart Card (Oberthur, Incard, Athena), fare riferimento alla pagina internet

1. <http://www.pec.it/Download.aspx>

2.

3. dove, nella sezione di download dei driver delle varie tipologie di Smart Card, è presente la foto del relativo chip.

Per comodità, alleghiamo le foto delle tre tipologie di Smart Card fornite.
Il disegno del chip non varia tra Smart Card standard e plug-in:

OBERTHUR



INCARD



ATHENA



- Tessera sanitaria distribuita dalla Regione Sardegna



I driver da scaricare sono due, uno per il Lettore ed uno per la Smart Card.

- Per il Lettore:
http://www.bit4id.com/it/index.php?option=com_zoo&task=category&category_id=196&Itemid=535&lang=it
- Per la Smart Card (Tessera Sanitaria) seguire le istruzioni del seguente link :
<http://www.regione.sardegna.it/tscns/pages/it/homepage/tscns/>

2. Installazione driver dispositivo su Mac os x. Per un corretto funzionamento della nostra App di Firma è necessario seguire i seguenti passi:

- Nella root directory di Macintosh /HD creare la cartella /ntw/lib. Per la creazione utilizzare Finder, entrare nella root di Macintosh /HD e creare la cartella /ntw/lib.
- Installare o copiare i driver su questa cartella.

3. Il test o la firma fallisce con errore “Certificato non di sottoscrizione” Questa segnalazione viene generata quando:

- L’utente ha cambiato il dispositivo ma non ha aggiornato i driver
- Vengono utilizzati diversi dispositivi sulla stessa postazione
- Il driver è errato

Disinstallare tutti i driver presenti nel sistema e installare correttamente quelli del dispositivo in uso.

4. Il test o la firma fallisce con errore “Certificato scaduto” Questa segnalazione viene generata quando il certificato di firma dell’utente è scaduto o il sistema utilizza un driver errato.

5. Cosa fare quando si cambia il dispositivo di firma. L’utente, oltre a disinstallare i driver del vecchio dispositivo e installare quelli del nuovo, deve inviare al tesoriere la chiave pubblica del nuovo certificato. Nel caso il Tesoriere sia una Banca del gruppo Bper è sufficiente eseguire un test di firma (con la nostra App) scegliendo la motivazione “rinnovo certificato per firma esistente”. Dopo aver eseguito il test, prima di procedere con la firma degli ordinativi è necessario aspettare almeno un giorno. In casi di particolare urgenza chiamare il nucleo tesorerie. Nel caso di un Tesoriere esterno al gruppo Bper firmare un documento qualsiasi con il nuovo dispositivo e inviarlo al Tesorerie o seguire la procedura indicata dallo stesso.

6. Cosa fare quando si rinnova il certificato sullo stesso dispositivo. Seguire la stessa procedura del punto precedente.

7. Pin Bloccato Dopo tre tentativi di firma con un pin errato il dispositivo di firma viene bloccato. Per ripristinarlo è necessario disporre del codice PUK e utilizzare il programma di firma predefinito. Attenzione che per le tessere sanitarie della Regione Sardegna il puk non viene

fornito alla consegna della tessera ma viene rilasciato dopo essersi autenticati nel portale della regione. I programmi più comuni sono Dike Util, FileProtector, ArubaKey, IdProtectManager (per la tessera sanitaria).

INSTALLAZIONE PROGRAMMA DIKE

Portarsi all'indirizzo

<https://www.firma.infocert.it/prodotti/dike6.php>

per scaricare l'ultima versione del programma.

Munirsi del libretto a corredo del dispositivo di firma per recuperare il codice PUK.

Premere il tasto Sblocco PIN e seguire le richieste del programma.

INSTALLAZIONE PROGRAMMA FILE PROTECTOR

Portarsi all'indirizzo

http://www.card.infocamere.it/infocard/pub/download-software_5543

Scegliere la versione da scaricare per il proprio sistema operativo e installare il software.

Munirsi del libretto a corredo del dispositivo di firma per recuperare il codice PUK

dal menu Dispositivo selezionare la voce sblocco

INSTALLAZIONE ARUBA KEY

Portarsi all'indirizzo

<http://www.pec.it/Download.aspx>

Scegliere la versione da scaricare per il proprio sistema operativo e installare il software

Munirsi del libretto a corredo del dispositivo di firma per recuperare il codice PUK
Selezionare l'apposita voce menu per sbloccare il PIN

INSTALLAZIONE PROGRAMMA ARUBASIGN

Il programma viene distribuito dalla Regione Sardegna per la gestione della tessera sanitaria e può essere scaricato dal seguente indirizzo :

http://www.regione.sardegna.it/tscns/pages/it/homepage/tscns/come_si_usa

Attivare manager e dalla voce di menù Pin aprire la funzione di sblocco.

4. Assistenza Clienti

800 210 210

assistenzaNTW@numera.it