

Errors més comuns amb la firma de la CAIB

1. Si al signar digitalment, surt l'errada "No disposa de cap certificat reconegut".

Avís		c
⚠	No disposa de cap certificat reconegut	
	Aceptar	

Aquesta errada pot ser per diverses raons:

- a) No se troba el certificat digital al magatzem de certificats de Windows.
 - S'ha de comprovar si el certificat està carregat al magatzem de certificats de Windows, executant l'Internet Explorer, des de *Herramientas* → *Opciones de Internet* → pestanya *Contenido*, i pitjar el botó *Certificados*. Si la llista de la pestanya Personal està buida o bé, no apareix el certificat emprat per a signar, tal i com se veu a la següent figura,

opósito p	lanteado:	<tod< th=""><th>ios></th><th></th><th></th><th></th></tod<>	ios>			
ersonal	Otras perso	nas	Entidades de certif	icación intermedias	Entic	dades de certificaci 4
Emitido	para		Emitido por	Fecha de expira	ción	Nombre descriptivo
importar	Ехро	rtar	. Quitar]		Opciones avanzadas
importar Iropósito	Expo	rtar del ce	. Quitar]		Opciones avanzadas
importar Propósito	Expo s planteados ición del dient	rtar del ce te, Co	. Quitar ertificado xrreo seguro]		Opciones avanzadas

la solució és reinstal·lar el controlador de la targeta criptogràfica, seguint les instruccions:

- 1) Desinstal·lar des del Panel de control: "Bit4id Universal Middleware" i "Card Manager Admin 1.8.3.0".
- 2) Esborrar la carpeta "C:\Archivos de Programa\Bit4id".
- 3) Esborrar els fitxers que comencin per "bit4" de c:\windows\system32.
- 4) Esborrar les claus/entrades del registre que contenguin "bit4" a excepció de les claus que comencen per "sayaka.pkcs11".
- 5) Reiniciar.
- 6) Instal·lar de nou (amb el msi o el paquet de distribució (029570)).
- b) El plugins de Java del navegador emprat no estan habilitats.
 Quan la raó de l'errada és aquesta, cap la possibilitat que també surti aquest diàleg d'error:

Atenció: ha ocorregut un error	8
Failed to invoke zkSign.getCerts \$e().loadCerts is not a function	
	tanca

La solució és habilitar els plugins de Java del navegador emprat per a signar, tal i com està explicat al Manual - Configuració – Conselleria.

- c) El certificat sí se troba al magatzem de certificats de Windows, però està caducat o revocat. La solució és renovar el certificat digital caducat/revocat. Les instruccions estan publicades a: http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M08110610180317195848&lang=CA&cont=34771
- d) El certificat se troba al magatzem de certificats de Windows, però en traure la targeta del lector el certificat continua al magatzem. La sol·lució és:

- Accedir a %APPDATA%\Microsoft\Crypto\RSA i esborrar tot el contingut de la carpeta. Si no se troba la carpeta %APPDATA%, provar amb la carpeta C:\Documents and setting\<codi_usuari>\Microsoft\Crypto\RSA.
- 2) Eliminar tots els certificats de l'IE de la pestanya Personal.
- 3) Reiniciar.
- e) El certificat sí se troba al magatzem de certificats de Windows, però la seva ruta de certificació no està correctament instal·lada a l'Internet Explorer. S'ha de comprovar executant l'Internet Explorer, i des de Herramientas → Opciones de Internet → pestanya Contenido, i pitjar el botó Certificados. Se selecciona el certificat a revisar i se pitja doble-click. Se mostrarà el diàleg Certificado on apareixen tots els detalls del certificat. A la pestanya Ruta, se pot comprovar que el certificat conté la seva ruta de certificació, és a dir, els certificats de la AC que l'han emès. S'hauria de veure tal i com se mostra a la imatge següent:

eneral I	Detalles	Ruta de certif	icación		
Ruta de	e certifica	ación			
•			III	Ver certi	ificado
Estado de	el certific	ado:		Ver certi	ificado
Estado de	el certific do válido	ado:	III	Ver certi	ficado
Estado de Certifica Más inform	el certific do válido mación a	ado: cerca de las <u>rut</u>	III	Ver certi	ficado

Si no és així, la solució és instal·lar manualment els certificats pertinents a "Entidades de certificación intermedias" i a "Entidades de certificación raíz de confianza", en funció de l'Autoritat de Certificació que hagi emès el certificat.

f) A partir de la versió Java7Update65, el check de "Conservar Archivos Temporales en mi Computadora" ha d'estar marcat.

🛃 Panel de Control de Java
General Actualizar Java Seguridad Avanzado
Acerca de Consulte la información sobre la versión del banel de control de Java.
Configuración de Archivos Temporales
Conservar Archivos Temporales en mi Computadora
Ubicación Selectione la ubicación en donde se quardan los archivos temporales:
C:\Users\u86957\AppData\LocalLow\Sun\Java\Deployment\cache Cambiar
Espado en Disco
Seleccione el nivel de compresión de los archivos JAR: Ninguna - Establezca la cantidad de espacio en disco para el almacenamiento de archivos temporales:
Suprimir Archivos Restaurar Valores por Defecto
Aceptar Cancelar
Aceptar Cancelar Aplicar

g) Revisar des de l'Internet Explorer, que els certificats de l'arbre de la «Ruta de certificación» (imatge del punt e) estan correctament llistats (instal·lats) a la configuració dels certificats arrels «Entidades de certificación intermedias» y «Entidades de certificació raíz de confianza».

			1					
tidades de certificación in	termedias Entidades de c	ertificación raiz	de confianza Editor		Personal Otras personas Entidad	es de certificación intermedia	as Entidades o	le certificaci
Emitido para	Emitido por	Fecha de	Nombre descriptivo	<u> </u>	Emitido para	Emitido por	Fecha de	Nombre des
AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ FNMT-RCM AC VRAIZI AC VRAIZI AC VRAIZI AMETICAS EXTERNAL	AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ FNMT-RCM AC1 RAIZ MTIN AC1 RAIZ MTIN ACCVRAIZ1 AddTrust External CA America Online Root	09/02/2036 09/02/2036 09/02/2036 01/01/2030 03/11/2030 03/11/2019 31/12/2030 30/05/2020 19/11/2037	<ninguno> <ninguno> DIRECCION GEN <ninguno> AC RAIZ FNIMT AC1 RAIZ MTIN ACCVRAIZ1 The USERTrust America Online R</ninguno></ninguno></ninguno>	•	AC Componentes Informáticos AC DNIE 001 AC DNIE 001 AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ FINIT RCM AC REPRESENTACIÓN AUTORITAT DE LA D.G. D'IN <	AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ DNIE AC RAIZ NMT-RCM AC RAIZ DNIE AC RAIZ DNIE AC RAIZ FNMT-RCM AC RAIZ FNMT-RCM AUTORITAT DE LA D	24/06/2028 27/02/2021 28/10/2029 09/02/2036 09/02/2036 01/01/2030 31/12/2029 31/07/2021	<ninguno> <ninguno> <ninguno> <ninguno> <ninguno> <ninguno> <ninguno></ninguno></ninguno></ninguno></ninguno></ninguno></ninguno></ninguno>
portar Exportar.	Quitar		Opciones avanzad	las	Importar Exportar	Quitar	Opcior	ver

Si no hi són, s'hauran d'instal·lar des de la pàgina web de l'Autoritat de Certificació corresponent.

2. Si al signar digitalment, surt l'errada "Error no previst: class "org.bouncycastle.asn1.DEREncodable"

Gove	ern Balear: Signatura Digital 🛛 🛛 🔀
x	Error no previst: class "org.bouncycastle.asn1.DEREncodable"'s signer information does not match signer information of other classes in the same package
	OK

Aquesta errada és per una instal·lació incorrecta del Dispositiu de firma CAIB. La solució és desinstal·lar el Dispositiu de firma CAIB i tornar a instal·lar-lo.

3. Si en autenticar-se a una aplicació amb certificat digital o al signar digitalment, surt l'errada "Error al crear el pkcs7"

Aquesta errada pot ser per tenir la targeta mal inserida o bé per tindre el PIN de la targeta bloquejat per haver superat 3 intents erronis. La solució és desbloquejar el PIN mitjançant l'aplicació de gestió de la targeta.

4. Si l'usuari ha iniciat un procés de firma des de l'Assistent de signatura i no rep el correu "Inici: Procediment de firma electrònica ...".

Si un usuari no rep el correu "Inici: Procediment de firma electrònica..." significa que el procés s'ha aturat abans d'arribar al servidor d'Ibkey. Poden ser dues raons les que provoquen l'errada:

a) L'Assistent de signatura electrònica ha donat una errada, perquè per exemple, el conversor no ha pogut convertir el document.

En aquest cas, com que pot haver-hi diverses raons, s'hauria de fer un pantallazo de l'errada, adjuntar-lo a un CAI i assignar el CAI a FIRMA PENDENTS.

b) El servidor de l'Ibkey està bloquejat i no accepta cap procés nou de firma.

En aquest cas, la única solució seria reiniciar el servidor. S'ha d'avisar a Toni Trobat/Sebastià Matas/Cristina Miranzo per a que sol·licitin el reinici del servidor.

5. Si l'usuari ha iniciat un procés de firma des de l'Assistent de signatura i no rep el correu "Finalitzat: Procediment de firma electrònica...".

Si un usuari no rep el correu "Finalitzat: Procediment de firma electrònica..." significa que el procés s'ha aturat quan ja s'havia enviat el document a signar a l'Ibkey. Poden ser diverses les raons que provoquen l'errada:

a) Que qualque signant del procediment no hagi signat la seva passa i per tant, encara estigui pendent de signatura.

- b) Que hagi donat una errada durant el procés i el procediment hagi quedat en estat d'Error.
- c) Que algun dels servidors implicats (ibkey,portafirmas,custòdia) hagi Bloquejat el procediment.

Per a averiguar l'estat d'un procediment de firma, s'ha d'anar a l'aplicació Ibkey i cercar el procediment.

6. Si no li surt l'opció de Compulsa electrònica a l'Assistent de compulsa electrònica.

Assistent de compulsa electrònica. (2	.0.4)
Govern de les Illes Balears	
Benvinguts a l'assistent de com Sel.leccioni el procedim	pulsa electrònica de la CAIB. Ient que desitji iniciar:
< Canviar usuari	Següent >

La raó és que l'usuari no té assignat el rol de compulsa <u>IBK_COMPULSA@weblogic</u>. Aquest rol pot estar assignat de forma directa a l'usuari o estar heretat perquè l'usuari tengui assignat el rol <u>EDI_EDI@weblogic</u>.

7. Si en autenticar-se a una aplicació amb certificat digital o al signar digitalment, surt l'errada "Error no previst: Error firmando PDF".

Govern	Balear: Signatura Digital 🛛 🛛 🗙
×	Error no previst: Error firmando PDF

Aquesta errada pot ser per tindre el PIN de la targeta bloquejat per haver superat 3 intents erronis. La solució és desbloquejar el PIN mitjançant l'aplicació de gestió de la targeta.

8. Si no s'instal·la el "Dispositiu de firma", és a dir, que se descarrega però no salta el wizard de l'instal·lador.

Hi ha dues possibilitats per intentar instal·lar el "Dispositiu de firma CAIB":

1. Amb el setup.exe

Quan se fa la descàrrega, s'emmagatzema a "C:\Users\<usuari>\AppData\Local\Temp\setup.exe". Se pot provar la instal·lació des de d'aquest setup.exe. Si no funciona i dona un error tipus:

Organizar 👻 🖼 Abrir 🛛 Compartir con 💌	Grabar Nueva carpeta				8E •	-	0
- Exercitor	Nombre	Fecha de modifica	Tipo	Tamaño			-
Descargas	00 tran datic sign install tran	24/09/2014 11-54	Archivo TMP	1 KB			- 4
Escritorio	lavaDenlovBen log	24/09/2014 11:54	Documento de tex	23 KB			
Sitios recientes	setun ere	24/09/2014 11:54	Anlicación	17.727 KB			
Autodesk 360	ise privileges.exe	24/09/2014 11:54	Aplicación	59 KB			
S Dropbox	~DE570FEE11A129FEBE.TMP	24/09/2014 11:53	Archivo TMP	0 KB			
	DFD49511C36C37E8C7.TMP	24/09/2014 11:53	Archivo TMP	0 KB			
Bibliotecas	iusched.log	24/09/2014 11:49	Documento de tex	17 KB			
Documentos	iinstall.cfg	24/09/2014 11:48	Archivo CFG	2 KB			
📔 Imágenes	StructuredQuery.log	24/09/2014 11:26	Documento de tex	1 KB			
🚽 Música	dropbox_errors29fwl.txt	24/09/2014 11:08	Documento de tex	3 KB			
Videos	💌 bgciu.bmp	24/09/2014 11:08	Imagen de mapa	901 KB			
	dropbox_sqlite_ext.(5f3e3153-5bce-5766-8f8	24/09/2014 11:08	Extensión de la apl	42 KB			
NTOMEU-THINK	dropbox_sqlite_ext.{5f3e3153-5bce-5766-8f8	24/09/2014 11:08	Archivo LCK	0 KB			
A Windows7_OS (C:)	An and the second the second s	States and South		42 KB			
B Lenovo_Recovery (Q:)		the second second second second	-	0 KB			
Company Shared Folders (\\SERVIDOR) (Z	Windows no tiene acceso al dispositivo, ruta a	de acceso o archivo esp	ecificado. Puede que n	16 KB			
Autodesk 360	 tenga los permisos apropiados para tener acc 	eso al elemento.		1 KB			
				1 KB			
🗣 Red			Aceptar	1 KB			
i∰ PC	,			1 KB			
I SERVIDOR	amt3.log	24/09/2014 9:25	Documento de tex	47 KB			
NUSUARIO-THINK	oobelib.log	24/09/2014 9:18	Documento de tex	291 KB			
	📄 swtag.log	24/09/2014 9:18	Documento de tex	81 KB			
	AdobeARM.log	24/09/2014 9:13	Documento de tex	131 KB			
	SD3C0D9.tmp	24/09/2014 9:10	Archivo TMP	28 KB			
	SD3D5A4.tmp	24/09/2014 9:10	Archivo TMP	49 KB			
	SD344DF.tmp	24/09/2014 9:10	Archivo TMP	50 KB			
	SD3BF61.tmp	24/09/2014 9:06	Archivo TMP	0 KB			
	SD34349.tmp	24/09/2014 9:06	Archivo TMP	0 KB			
	SD3D3FD.tmp	24/09/2014 9:05	Archivo TMP	0 KB			
	ws_Crypto_20140924_0.log	24/09/2014 9:04	Documento de tex	1 KB			
	description and an 2h 2n hat	24/00/2014 9-52	Description de terre	2 1/ 0			

S'ha de copiar el setup.exe dins l'escriptori i fer click amb el botó de la dreta i "ejecutar como administrador".

2. Manualment des de la consola de msdos.

El manual està publicat a: <u>http://www.caib.es/signaturacaib/docum/manual_instal_clientes.jsp</u> Des d'allà mateix, se pot fer la descàrrega del jar [Windows]. Resumint:

- 1°. Descarregar el fitxer des de: http://www.caib.es/signaturacaib/download/signaturacaib.install4j-4.2.2-installer-win.jar
- 2º. Per a cada màquina virtual de java que tengui, executar des de una consola msdos: java -jar signaturacaib.install4j-4.2.2-installer-win.jar -con -jvm:"<path_jvm>", on el path_jvm és la ubicació de java, per exemple (C:\Program Files\Java\jre<versió>)

9. Si al signar amb el SEU surt l'errada de java.security.AccessControlException: access denied.

Si al signar amb el SEU (només amb el SEU) surt la següent errada:

Govern E	Balear: Signatura Digital
x	java.security.AccessControlException: access denied ("java.net.SocketPermission" "apps.caib.es:443" "connect,resolve")
	Aceptar

La sol·lució és accedir a l'aplicació inicialment des de: <u>https://apps.caib.es/seycon-web/</u>. No s'ha d'accedir des de <u>https://intranet.caib.es/seycon-web/</u>

10. Si al signar amb EDICTES surt l'errada de "No s'ha pogut realitzar la signatura PDF header signature not found".

Si al signar amb EDICTES surt la següent errada:



La sol·lució és comprovar la configuració de Java (Editar lista de excepciones de sitios i afegir <u>https://intranet.caib.es</u> i <u>https://apps.caib.es</u>).