



**Govern
de les Illes Balears**

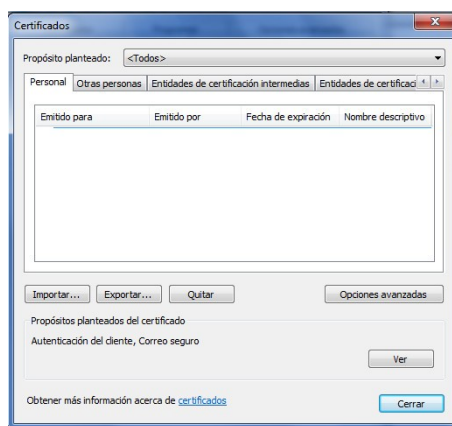
Errors més comuns amb la firma de la CAIB

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



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,



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

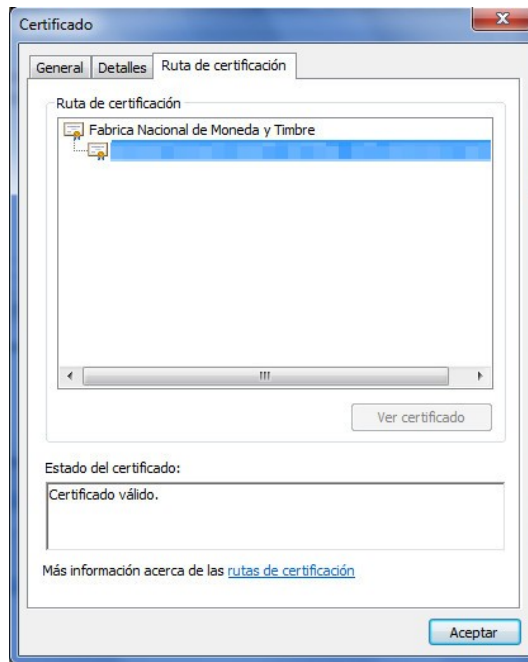
- 1) Desinstal·lar des del Panel de control: “Bit4id - Universal Middleware” i “Card Manager Admin 1.8.3.0”.
 - 2) Esborrar la carpeta “C:\Archivos de Programa\Bit4id”.
 - 3) Esborrar els fitxers que comencin per “bit4” de c:\windows\system32.
 - 4) Esborrar les claus/entrades del registre que contenguin “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:



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

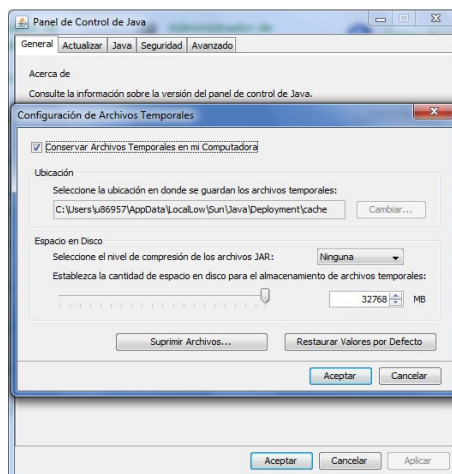
- c) El certificat sí se troba al magatzem de certificats de Windows, però està caducat o revocat. La solució és renovar el certificat digital caducat/revocat. Les instruccions estan publicades a: <http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M08110610180317195848&lang=CA&cont=34771>
- d) El certificat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

- 1) 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\\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:

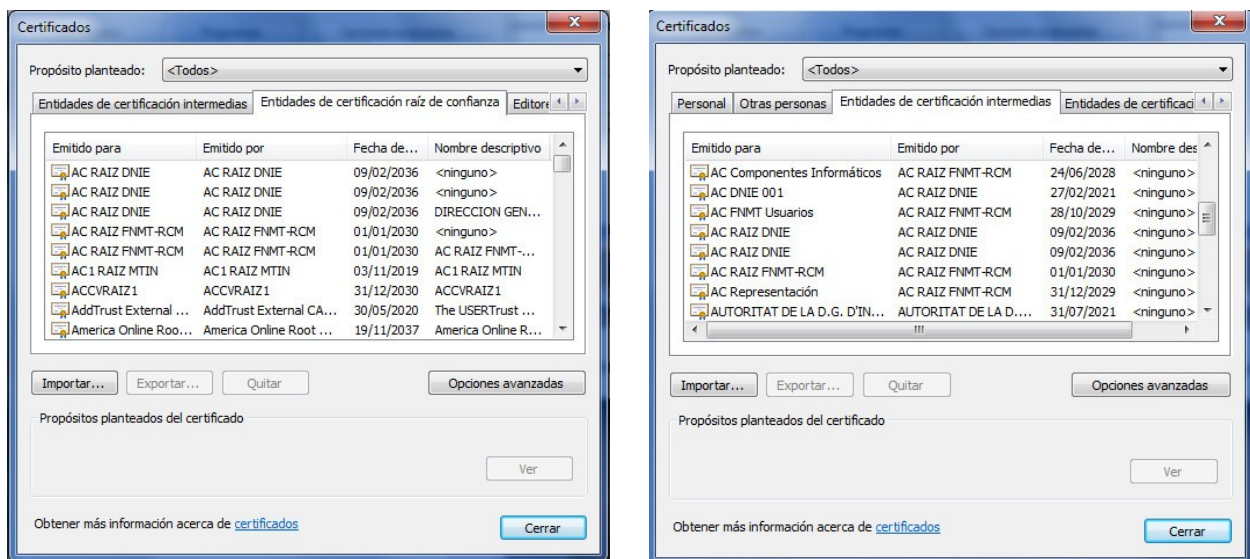


Si no és així, la solució és instal·lar manualment els certificats pertinents a "Entidades de certificación intermedias" i a "Entidades de certificación raíz de confianza", en funció de l'Autoritat de Certificació que ha emès el certificat.

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



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



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”



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 convertidor 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.

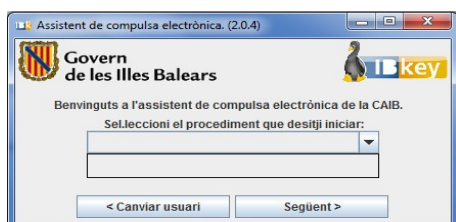
5. Si l'usuari ha iniciat un procés de firma des de l'Assistent de signatura i no rep el correu "Finalitzat: Procediment de firma electrònica...".

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 qualche 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.



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

7. Si en autenticar-se a una aplicació amb certificat digital o al signar digitalment, surt l'errada "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.

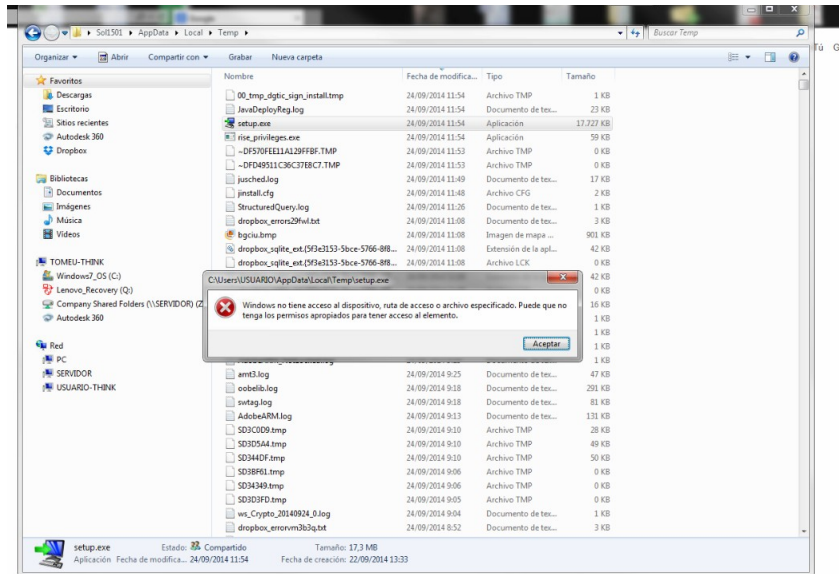
8. Si no s'instal·la el "Dispositiu de firma", és a dir, que se descarrega però no salta el wizard de l'instal·lador.

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\\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:



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: http://www.caib.es/signaturacaib/docum/manual_instal_clientes.jsp

Des d'allà mateix, se pot fer la descàrrega del jar [Windows].

Resumint:

1º. Descarregar el fitxer des de:

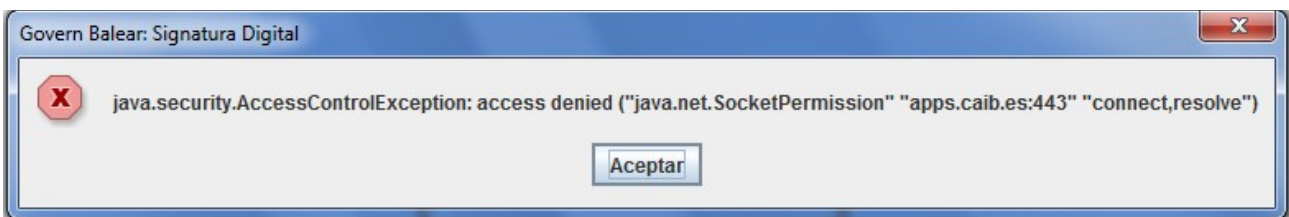
<http://www.caib.es/signaturacaib/download/signaturacaib.install4j-4.2.2-installer-win.jar>

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:



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

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 <https://intranet.caib.es> i <https://apps.caib.es>).