

Vi invitiamo ad effettuare le indicazioni seguenti per risolvere i problemi sulla firma digitale.
Il problema riscontrato potrebbe essere:

- 1- **Browser utilizzato**
- 2- **Java lato client**
- 3- **Token**

1- Browser utilizzato

Il browser consigliato da utilizzare per la firma è Firefox.

A volte il browser può essere pieno di toolbar, home page non richieste, pubblicità o altro che indicano la presenza di oggetti non voluti. In questo caso si consiglia di **disinstallare** e reinstallare Firefox senza importare nulla da altri Browser.

2- Problematica Java

Per la risoluzione del problema sulla firma può provare ad utilizzare come Browser Firefox scaricandolo direttamente da <http://www.mozilla.org/it/firefox/new/>

Può verificare la versione di java tramite <http://www.java.com/it/download/testjava.jsp> aggiornandolo eventualmente dal sito <http://www.java.com/it/download/>

Dopo aver completato l'installazione di Java, **potrebbe essere necessario riavviare il browser** (chiudere e riaprire tutte le finestre) per abilitare tale installazione.

Quando lancia la firma, con l'apertura della pagina di infocert dovrebbe partire un cerchio che gira se non compare, potrebbe essere necessario abilitare java tramite attiva tutti i plugin come da immagine 1 o consenti sempre come da immagine 2

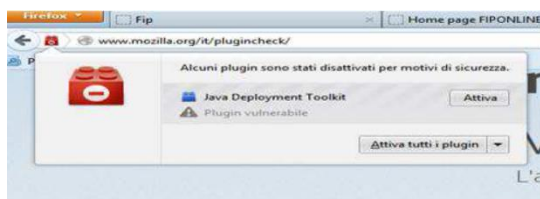


Immagine 1



Immagine 2

3- Problema Token

Dalla pen drive "DFD" eseguire autorun.exe per l'aggiornamento e la verifica della penna. se persistono messaggi di errore si può reinstallare il software.

Dal link sotto indicato può scaricare il software da reinstallare sulla DFD con la procedura da seguire per il tipo di penna.

<http://www.businesskey.it/restoreBK/index.php>

[Istruzioni ripristino Business Key per Windows](#)

[Istruzioni ripristino Business Key accessibile per Windows](#)

[Istruzioni per Business Key per Mac OS](#)

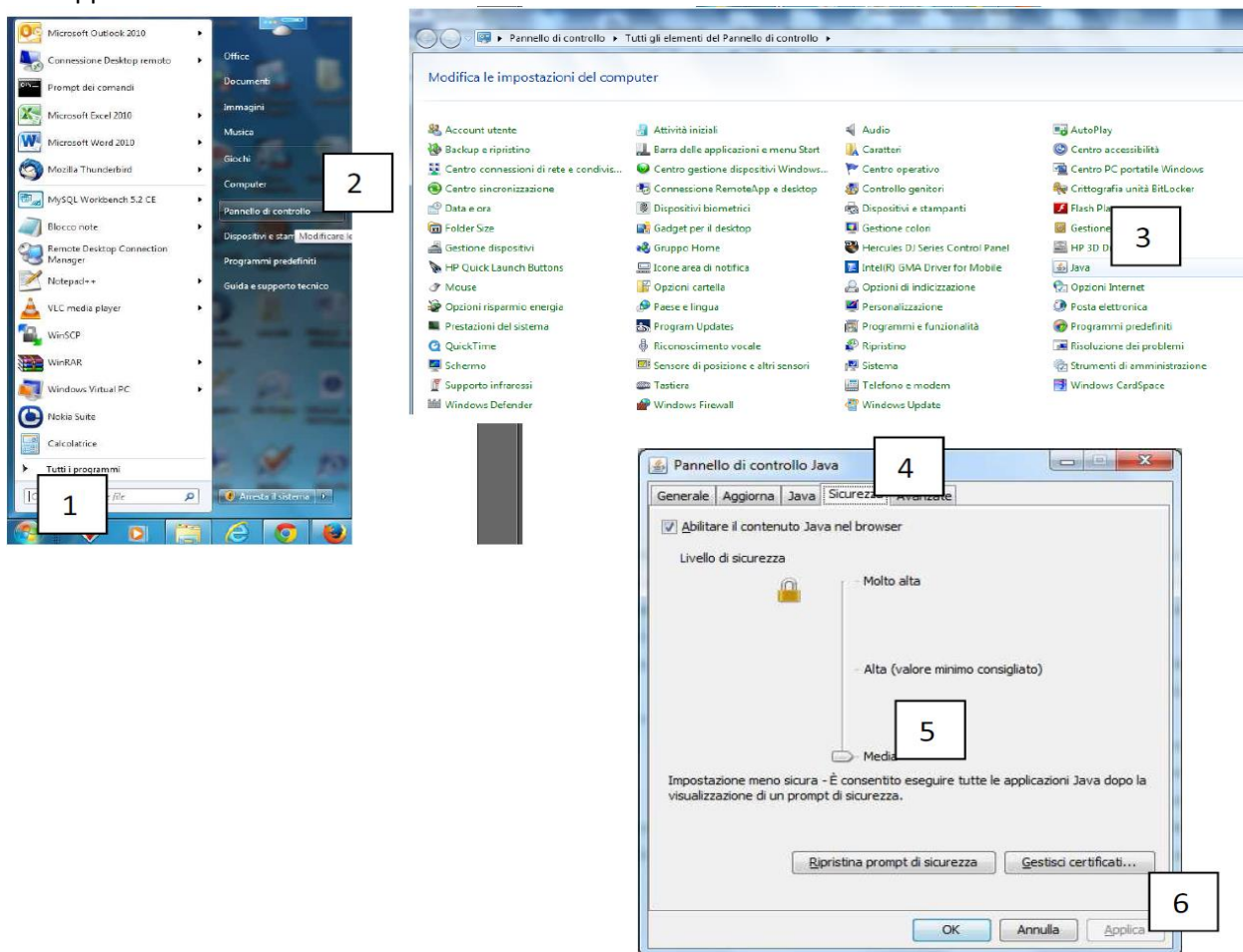
Al fine di garantire un uso corretto della Business Key, e' necessario avere installato sul pc:

A. **Microsoft .NET Framework** (versione 3.5sp1 o superiore). Il framework e' reperibile mediante la procedura Windows Update

B. **Driver di accesso al dispositivo crittografico**. I driver necessari vengono installati dalla finestra BusinessKey cliccando sulla voce di menu "Impostazioni"-> "Utilizza la Business key con le applicazioni del tuo PC"

Per risolvere il problema sulla firma digitale che rimane con la scritta firma in verde è necessario effettuare i seguenti passaggi

Start o logo Windows / pannello di controllo / java / Sicurezza / potare il livello di sicurezza su Medio \ e fare applica



In caso non riusciate ancora a firmare le pratiche vi invitiamo a ricontattarci via email
Cordiali saluti