

# FAQ – MESSAGGI D'ERRORE PIÚ COMUNI BUSINESS KEY – SISTEMA MS WINDOWS

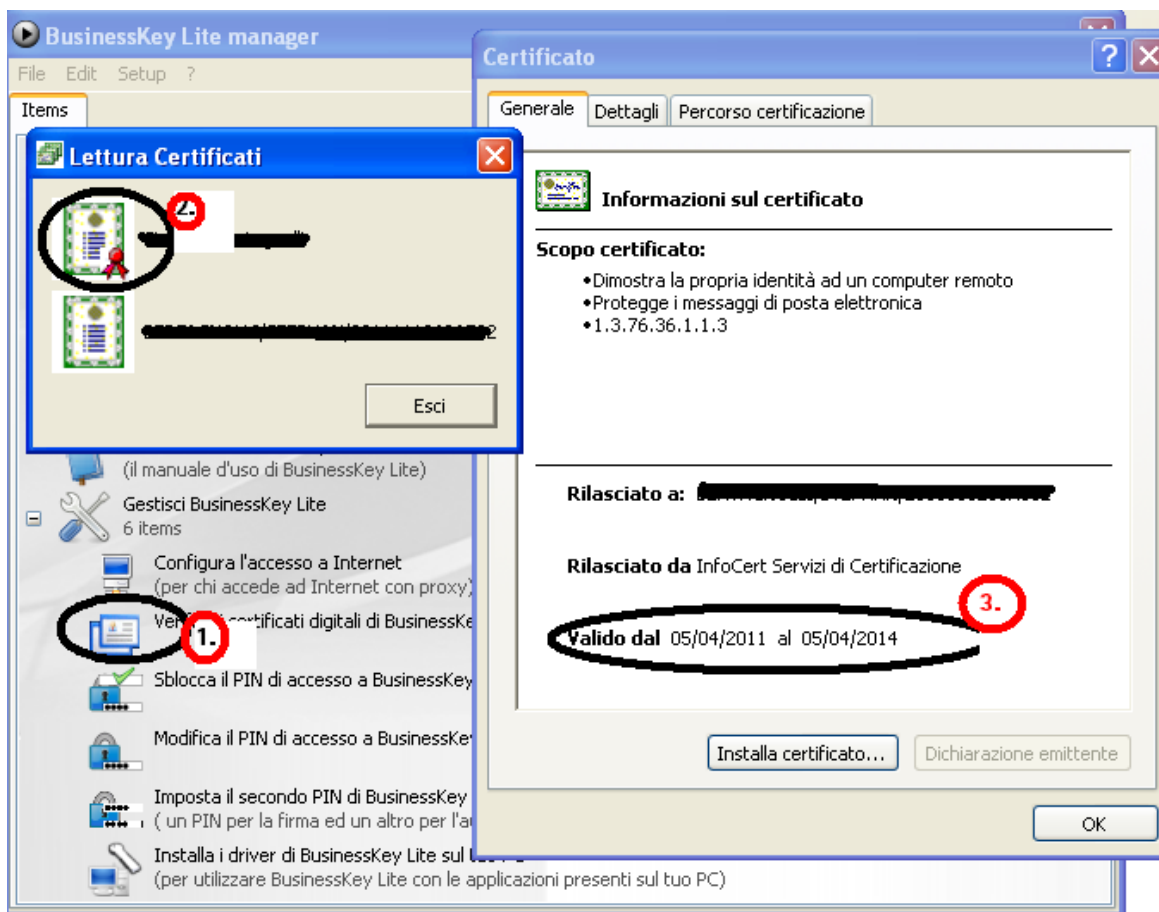
La Business Key funziona con i seguenti sistemi operativi Windows:

- ◆MS Windows XP
- ◆MS Windows Vista
- ◆MS Windows 7 Versione da 32 e 64 Bit (è possibile scaricare software per MAC-OS da [www.firma.infocert.it](http://www.firma.infocert.it))

Consigli: un prerequisito fondamentale per l'esecuzione dei passi della checklist è quello di utilizzare PC aggiornati con tutti gli aggiornamenti disponibili e proposti da Windows Update.

Installando sul Vostro PC i programmi Dike e Dike Util ([www.firma.infocert.it](http://www.firma.infocert.it)) migliorate le prestazioni e la configurazione del Vostro PC per la Business Key!

Controllate la validità dei Vostri certificati!

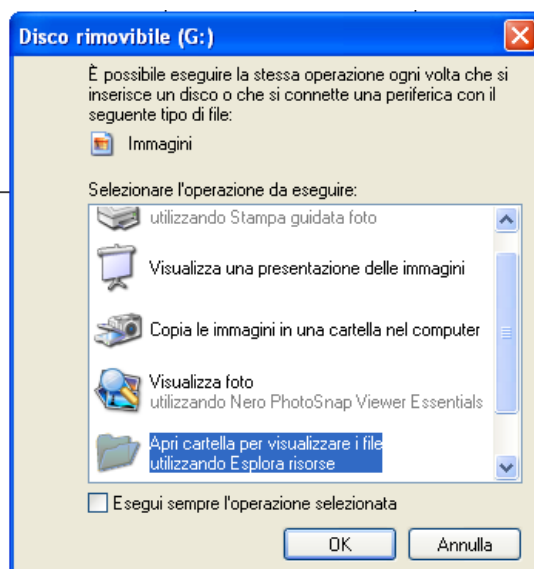


PROBLEMA RISCONTRATO	AZIONE DA SEGUIRE	DISPOSITIVO COMPROMESSO
Errore della connessione al Token	Verificare l'integrità fisica del dispositivo e che il connettore USB sia saldo al corpo della chiave Il chip potrebbe non essere più in sede	Il chip potrebbe non essere più in sede
Attenzione: nessun dispositivo crittografico risulta presente	Verificare l'integrità fisica del dispositivo e che il connettore USB sia saldo al corpo della chiave Il chip potrebbe non essere più in sede Verificare che il servizio smart card sia attivo (vedi pag. 4) e se non lo fosse, provvedere ad attivarlo	
La Business key evidenzia errori in fase di aggiornamento	Lanciare il file <code>internetUpdate.exe</code> dalla cartella Infocamere	
Il menu' della Business Key non parte in automatico	Lanciare <code>autorun.exe</code>	
Impossibile completare la formattazione		L'unità disco è rovinata, sostituire la Business Key
Errore nella decodifica del file da base 64	Confermare con Ok ogni messaggio di errore avendo cura di prender nota di ogni file che ha causato l'errore stesso. Al termine dell'operazione di aggiornamento (non andata a buon fine), non accettare ulteriori aggiornamenti, ma andare sulla cartella Infocamere, cancellare quei file e lanciare manualmente: <code>internetUpdate.exe</code>	
Errore nella lettura del file di inizializzazione	File <code>dikelite.ini</code> della cartella Infocamere corrotto. Lanciare <code>internetUpdate.exe</code> dalla cartella Infocamere	
Inserire il disco nell'unità 'x'		L'unità disco è rovinata, sostituire la Business Key
Crl not found Crl non trovata	Questo messaggio comunica semplicemente che il sistema non è riuscito a verificare se i certificati sono stati revocati. La firma è comunque valida. Potrebbe essere causato da problemi con le linee internet o con il collegamento ai server.	
Errore generico	Questo messaggio potrebbe indicare diversi tipi di errore. Fare attenzione a non avere aperti due programmi simili in contemporanea (Dike Lite e Dike p.es.)	
Token not found	Spesso questo errore è causato dall'interruzione dell'update del software o lo scarico in errore. Si consiglia di formattare la Business Key e di scaricare la software al sito <a href="http://www.firma.infocert.it">www.firma.infocert.it</a> e di copiarlo nuovamente sulla Business Key	
Certificato scaduto nonostante il rinnovo sia andato a buon fine	È possibile che una causa di questo messaggio sia l'erronea configurazione dell'orario di sistema nel vostro PC. Si prega di verificare	

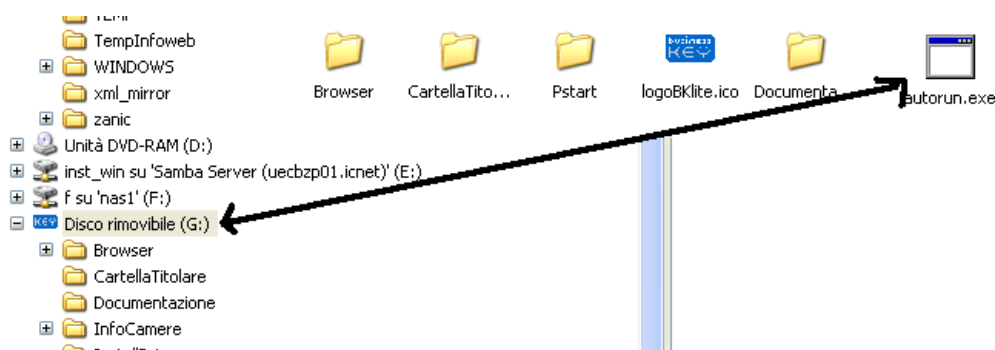
## 1. Avviamento della Business Key:

Ogni volta che si inserisce la Business Key, il sistema operativo del PC:

- riconosce automaticamente il dispositivo
- assegna ad esso una lettera di drive fisico
- propone l'apertura della cartella contenente il programma di autorun.exe

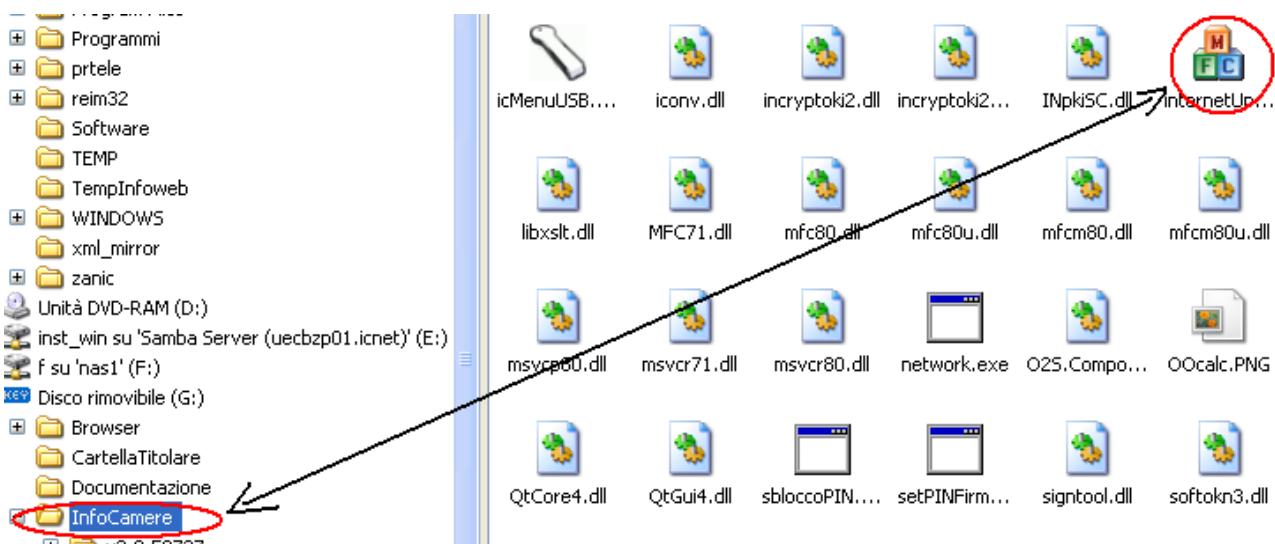


Apriete la cartella "Disco rimovibile" e fate partire il programma "autorun.exe" con un doppio click. Se la finestra soprastante non dovesse aprirsi automaticamente, basta cliccare su Disco rimovibile ed azionare "autorun.exe"



## 2. Aggiornamenti della Business Key

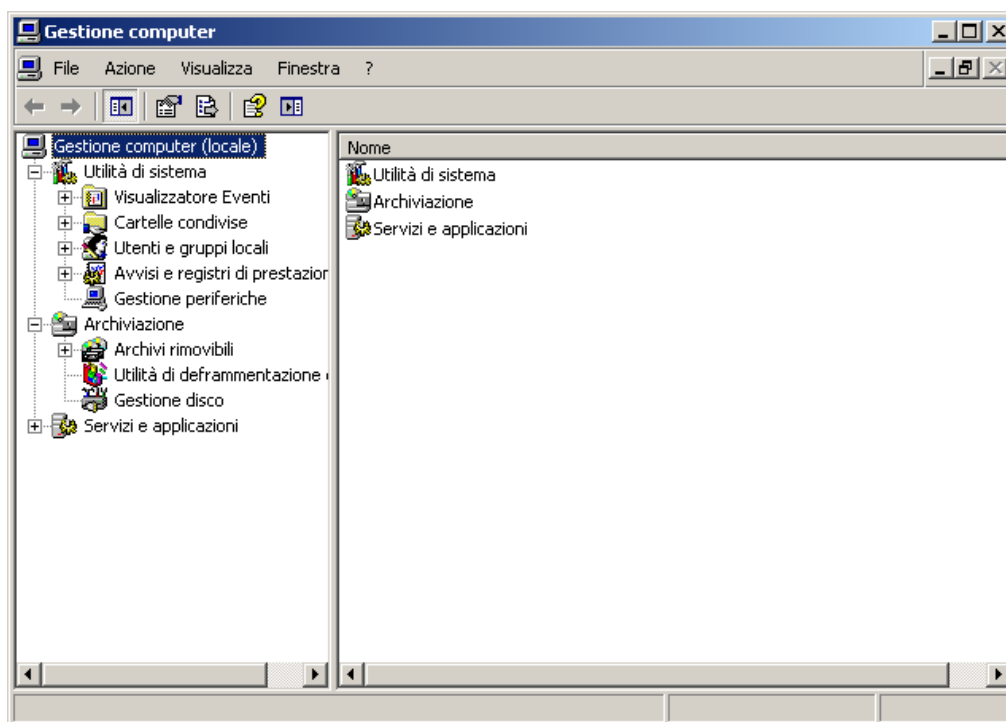
Se l'aggiornamento software automatico, quando richiesto, non viene eseguito con successo si deve procedere forzandolo manualmente: andare nella cartella InfoCamere e lanciare il file "internetUpdate.exe". Seguire quindi le istruzioni a video.



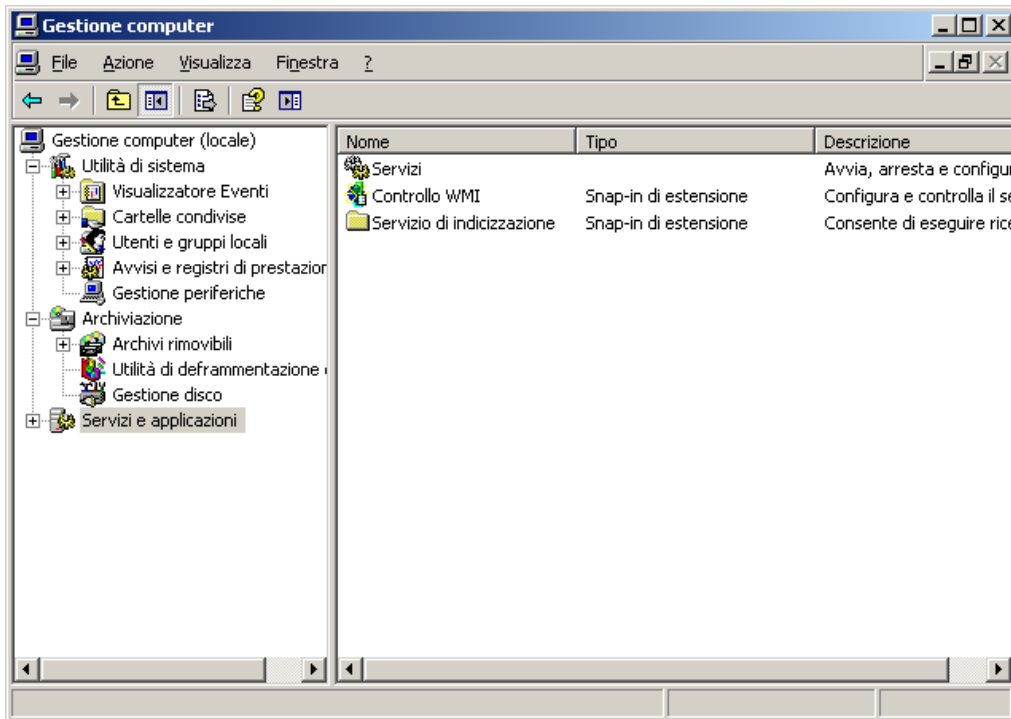
### 3. Attivazione del Servizio Smart Card

L'attivazione del servizio Smart Card è indispensabile al fine dell'utilizzo dei dispositivi di firma digitale, siano essi Smart Card o Business Key e quindi alle funzioni di crittografia e cifratura che questi supporti digitali offrono.

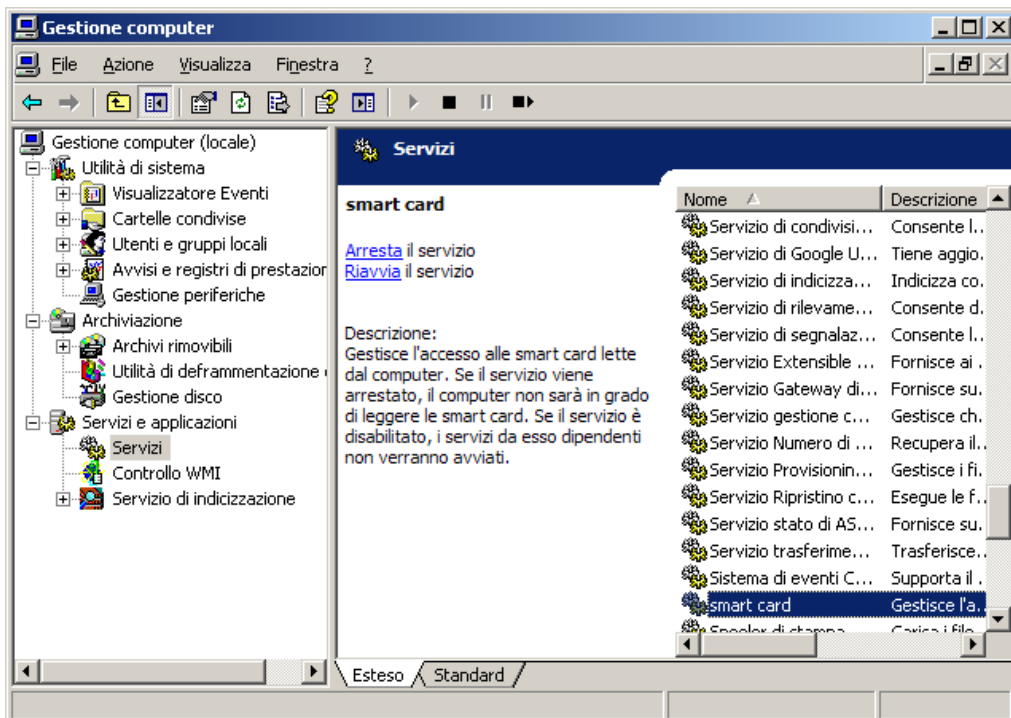
Cliccare col tasto destro del mouse su "Risorse del Computer" e selezionare la voce "Gestione"



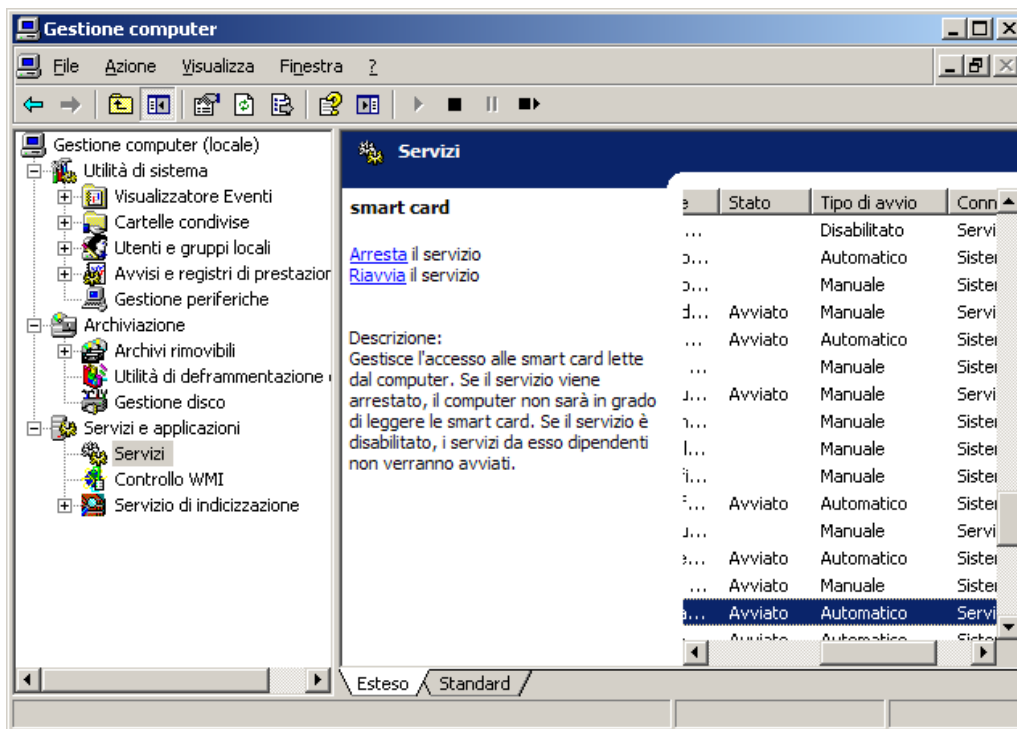
## "Servizi e applicazioni"



## "Servizi- -> SMART CARD"

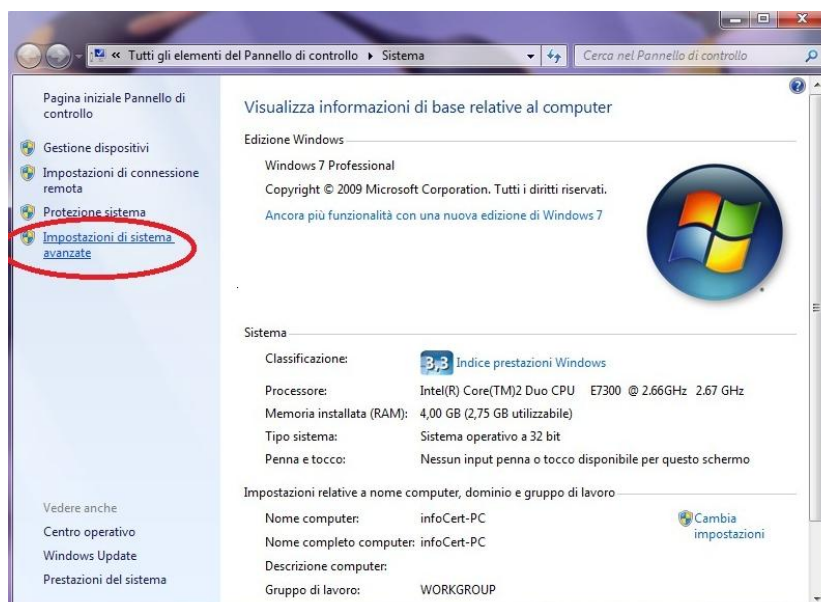


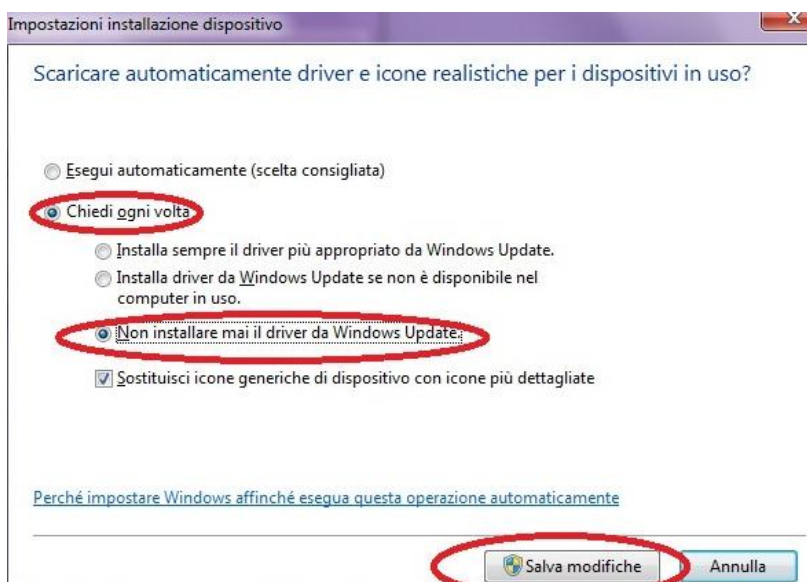
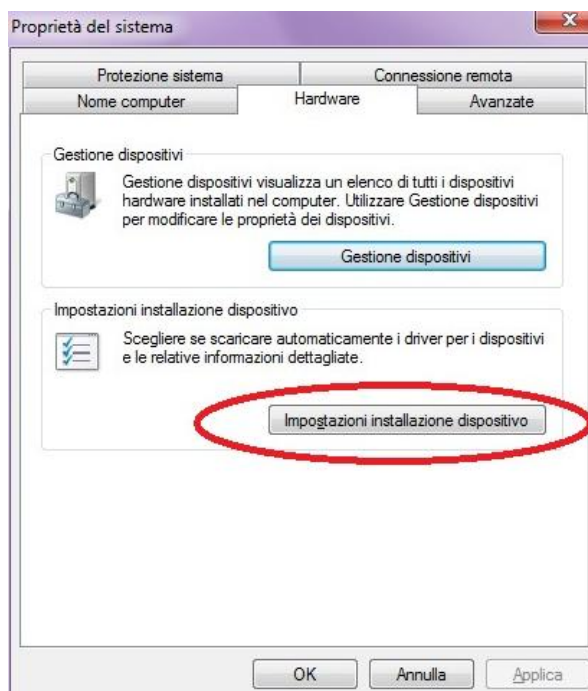
## Il servizio Smart Card deve essere Avviato e Automatico



## 4. Configurazione PC per Windows 7

Per configurare il Vostro PC all'uso di Windows 7 eseguite le seguenti operazioni sul pannello di controllo del computer partendo da <Start>.





Per ulteriori informazioni è a disposizione il Callcenter Infocert.

Tel.: 199 500 130

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Il costo della chiamata è di 0,142 € al minuto IVA compresa da rete fissa. Da rete mobile il costo varierà in funzione dell'operatore utilizzato.