

Procedura per il ripristino dei certificati del dispositivo USB

05/08/2011



Sommario

-	<i>Limitazioni di responsabilità e uso del manuale</i>	3
1	<i>Glossario</i>	3
2	<i>Presentazione</i>	4
3	<i>Quando procedere al ripristino dei certificati</i>	4
4	<i>Ripristino del certificato</i>	7
4.1	<i>Sistema Operativo con "autorun" abilitato</i>	7
4.2	<i>Sistema Operativo senza "autorun" abilitato</i>	7
4.3	<i>Lancio dell'applicazione per il ripristino dei certificati</i>	16

- Limitazioni di responsabilità e uso del manuale

I contenuti della presente pubblicazione sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. La riproduzione, anche parziale, per ragioni commerciali e non commerciali, è consentita a titolo gratuito purché nella pubblicazione, in qualunque forma realizzata e diffusa, sia citata la fonte "SISTRI – Procedura per il ripristino dei certificati del dispositivo USB – Versione del xx.xx.xxxx - www.sistri.it (inserire la data della versione utilizzata)".

SISTRI si riserva il diritto di apportare, ogni qualvolta lo ritenga necessario, modifiche ed integrazioni al presente manuale.

1 Glossario

In ordine alfabetico


Call Center:	Struttura che fornisce supporto telefonico per le installazioni.
Dispositivo USB: (altrimenti detto TOKEN)	Elemento di autenticazione e di memorizzazione, da utilizzare in accoppiamento alla Black Box.
SISTRI:	SIST ema di controllo della Tr acciabilità dei R ifiuti Iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.
Unità Centrale	Identifica fisicamente la scatola che contiene tutta l'elettronica.

2 Presentazione

Il presente documento si propone quale strumento di supporto alla risoluzione delle anomalie derivanti dai certificati digitali presenti sul dispositivo USB causati dalla assenza o dal malfunzionamento degli stessi e che richiedono la rigenerazione del dispositivo USB mediante il ripristino dei certificati.

3 Quando procedere al ripristino dei certificati

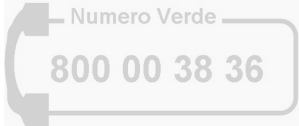

La tabella che segue evidenzia le anomalie riscontrabili talvolta nell'utilizzo dei dispositivi USB per l'accesso al SISTRI. La presenza di un contrassegno nella colonna a sinistra evidenzia le casistiche risolvibili mediante l'applicazione della presente procedura.

	ANOMALIA RISCONTRATA	PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input checked="" type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB compare il messaggio di errore: <i>Connessione sicura non riuscita. Si è verificato un errore durante la connessione a secure.sistri.it</i> <i>Il peer SSL non è in grado di verificare il certificato.</i> Codice errore: <code>SSL_ERROR_BAD_CERT_ALERT</code>	Opzione A: Blocco del PIN a causa di 3 digitazioni errate consecutive. Opzione B: il Token (dispositivo) è corrotto.	Utilizzare la funzione "Cambio/Sblocco PIN" come illustrato nella PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI Par. 4.5 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide. Se la funzione "Cambio/Sblocco PIN" non ha risolto l'anomalia provvedere al ripristino del software come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali si riesce ad accedere alla piattaforma SISTRI ma compare il messaggio di errore: <i>Utente non abilitato</i> e non è possibile visualizzare registri e schede.	La pratica non è stata importata correttamente.	Contattare il Call Center al 
<input type="checkbox"/>	Indisponibilità delle credenziali di accesso: PIN, PUK, USER ID [UID], PASSWORD [PWD]	Busta cieca illeggibile, smarrimento credenziali, ecc.	Provvedere al recupero delle credenziali mancanti come illustrato nella PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB al primo utilizzo risulta impossibile connettersi al programma.	Sulla rete da cui si tenta di accedere alla piattaforma SISTRI è presente un proxy.	Impostare sul dispositivo USB il proxy di riferimento come illustrato nella GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB Par. 2.4.3 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input checked="" type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB compare il messaggio di errore: <i>Accesso utente non consentito. Livello di accesso non sufficiente. Richiesto 30. Accedere al portale usando il token all'indirizzo http://secure.sistri.it</i>	<u>Opzione A:</u> dispositivo non inserito correttamente. <u>Opzione B:</u> certificati non installati correttamente.	Inserire correttamente il dispositivo nel proprio PC e successivamente collegarsi al SISTRI. Se il dispositivo risulta correttamente inserito provvedere ad effettuare l'autodiagnosi come illustrato nella GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB Par. 2.5.2 e successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input checked="" type="checkbox"/>	Avviando il sistema SISTRI compare il messaggio di errore: <i>Impossibile trovare il driver PKCS#11</i>	Il Token (dispositivo) è corrotto.	Provvedere al ripristino del software come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input checked="" type="checkbox"/>	Provvedendo al ripristino delle credenziali compare il messaggio d'errore: <i>errore effettuando il parsing dei files</i>	Comportamento anomalo del Token (dispositivo).	Provvedere alla verifica del certificato come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB Cap. 5 disponibili su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Provvedendo al ripristino delle credenziali compare il messaggio d'errore: <i>errore effettuando il parsing dei files</i>	La procedura di ripristino non è stata completata.	Effettuare nuovamente quanto illustrato nella PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Provvedendo al ripristino del software del dispositivo USB si riscontrano errori durante la procedura (es. impossibile installare file, ...)	Download del file Agg_Token.exe non effettuato correttamente.	Effettuare nuovamente il download del file Agg_Token.exe e seguire le istruzioni come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre ma selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" si apre una pagina diversa da quella di accesso al SISTRI.	La pagina iniziale del browser è stata modificata dall'utente.	Ripristinare le impostazioni del browser Mozilla Firefox del dispositivo: Strumenti → Opzioni → Principale → nel campo "Pagina iniziale" digitare http://portal.sistri.it OPPURE: provvedere al ripristino del browser Mozilla Firefox come illustrato nella PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL BROWSER MOZILLA FIREFOX DEL DISPOSITIVO USB Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali compare il messaggio: <i>Impossibile contattare il servizio am.sistri.it</i>	Errata digitazione della Password.	Chiudere il browser Mozilla Firefox, riaprirlo e ripetere l'inserimento delle credenziali.



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB si produce un <i>loop</i> dell' <i>autoplay</i>	L'autoplay sul dispositivo non funziona correttamente.	Interrompere l'autoplay: ◇ con Sistema Operativo Windows XP si ottiene tenendo premuto il tasto "shift" ◇ per gli altri Sistemi Operativi contattare il Call Center al  successivamente provvedere al ripristino del software come illustrato nella <u>PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</u> Cap. 4 disponibile su www.sistri.it Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali entrando nell'area Movimentazione compare il messaggio: <i>Impossibile aprire la sessione per l'utente: xxx.xxx1234</i>	La pratica non è stata importata correttamente.	Contattare il Call Center al 
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" ed inserendo le credenziali entrando nell'area Movimentazione compare il messaggio: <i>Livello di accesso non sufficiente. Accedere al portale usando il token all'indirizzo https://secure.sistri.it</i>	Il browser del proprio PC è in uso.	Chiudere tutti i browser aperti sul proprio PC e ripetere l'avvio del SISTRI
<input type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB il programma si apre ma selezionando l'opzione "ACCEDI AL SISTEMA" non succede niente	L'avvio del browser Mozilla Firefox è lento.	Attendere che il sistema lanci il browser Mozilla Firefox.

4 Ripristino del certificato

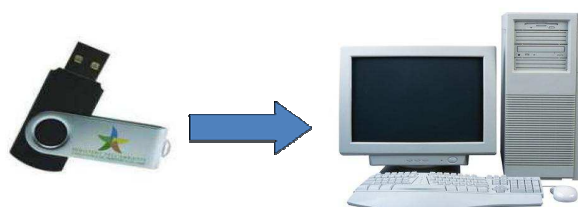
La procedura di ripristino del certificato attualmente prevede che l'utente prenda contatto con il Call Center SISTRI al



per richiedere l'attivazione della funzione di rigenerazione da REMOTO del dispositivo USB al fine di consentire all'utente di poter richiamare all'interno del Portale SISTRI la procedura dedicata al ripristino del certificato ("Pers. Token Remota").

La procedura va eseguita direttamente sul **DISPOSITIVO USB INTERESSATO**.

Inserire il Dispositivo SISTRI nella porta USB



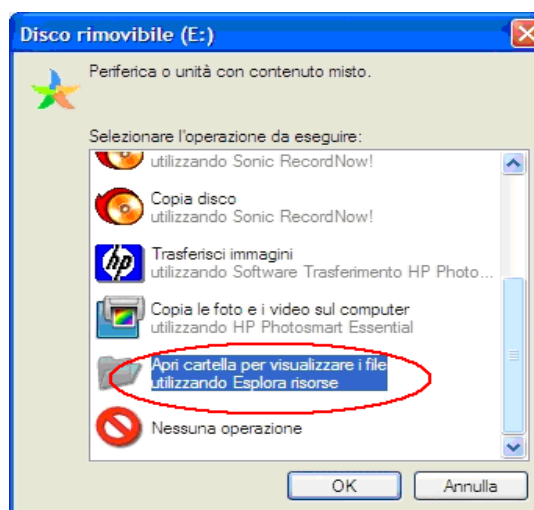
Non appena inserito il dispositivo USB in un sistema operativo Microsoft Windows, potrebbero verificarsi diversi comportamenti legati alle caratteristiche del PC, in ogni caso deve apparire in basso a destra la seguente figura:

4.1 Sistema Operativo con "autorun" abilitato

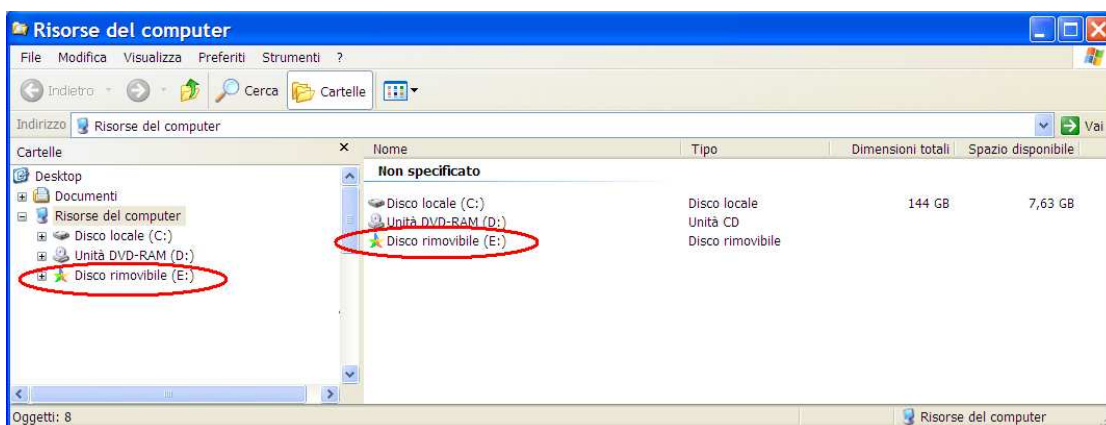
L'applicazione viene caricata in modo automatico.

4.2 Sistema Operativo senza "autorun" abilitato

1. All'inserimento del dispositivo USB, il computer mostra una finestra di selezione dell'operazione da effettuare. Selezionare la voce "Apri cartella per visualizzare i file".



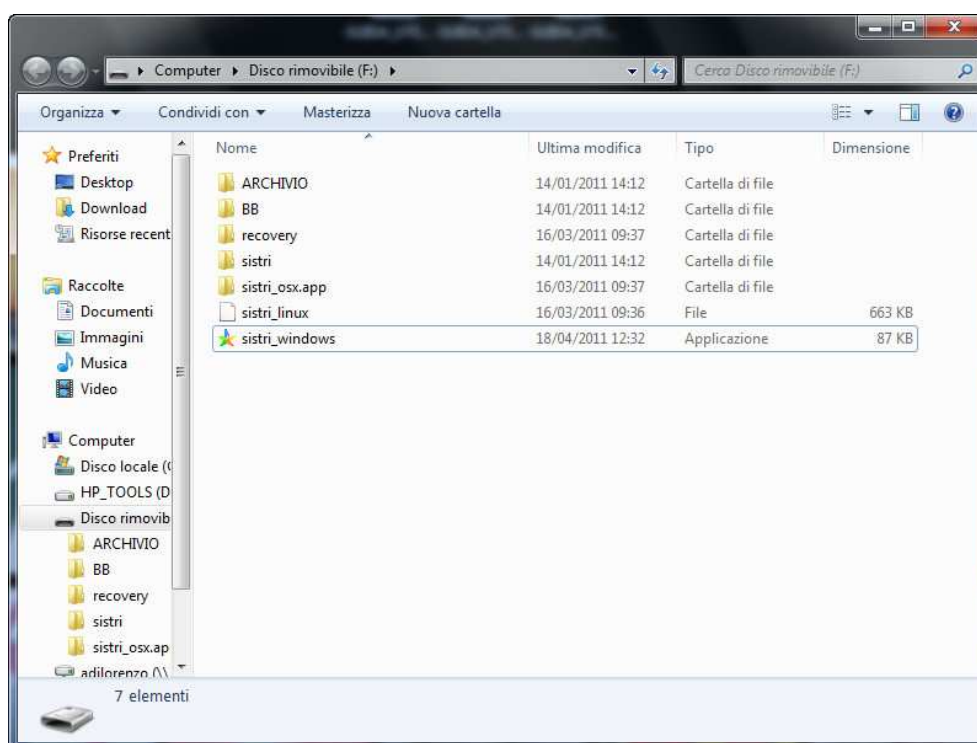
Selezionando la voce viene presentata la maschera:



Selezionare la risorsa con l'icona del logo del Ministero dell'Ambiente.

N.B. la lettera associata a tale risorsa può essere diversa da quella riportata nell'esempio.

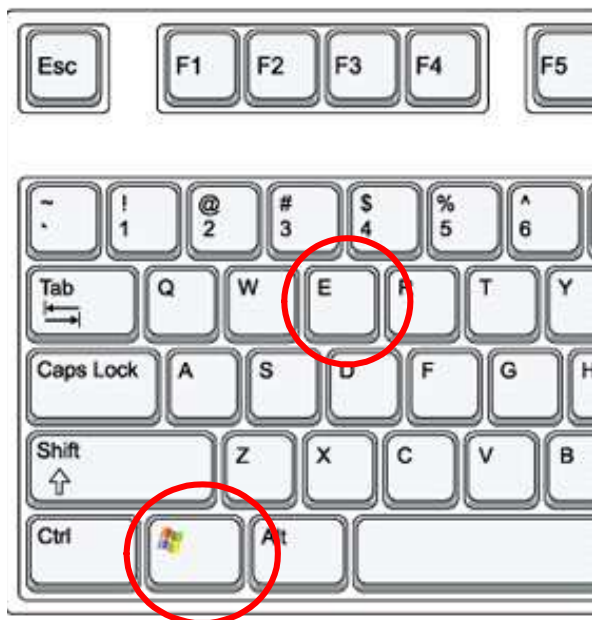
Viene mostrato automaticamente il contenuto del dispositivo USB:



Nella figura si evidenzia il file "sistri_windows" che deve essere selezionato per accedere alla procedura di gestione del sistema SISTRI.

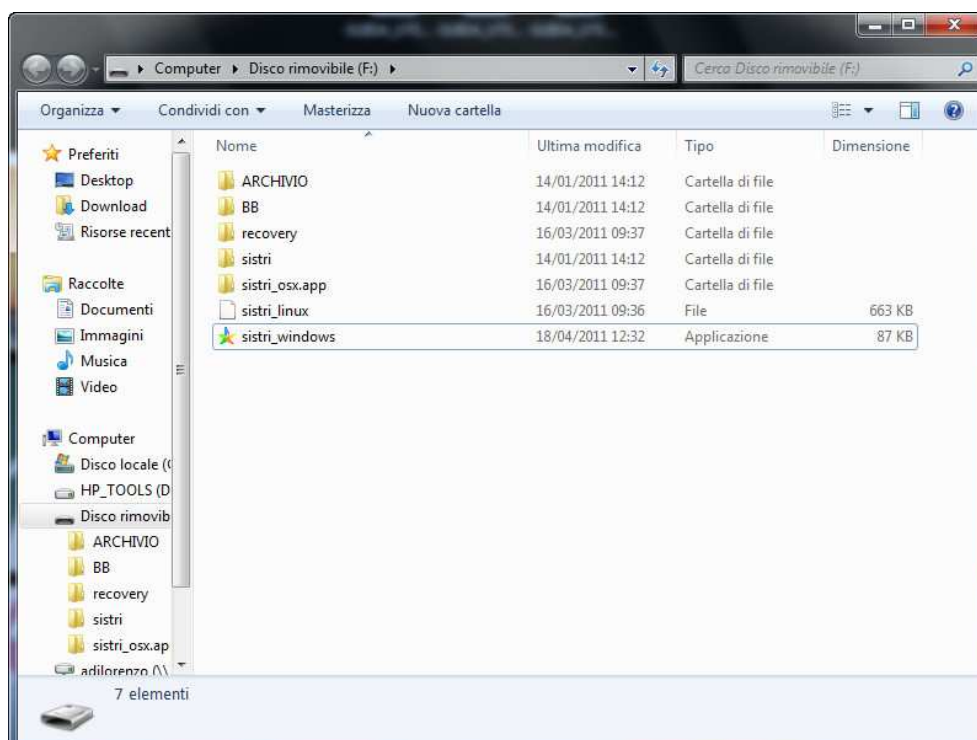
2. Il Sistema Operativo non mostra alcuna finestra di selezione

In questo caso occorre ricercare manualmente il dispositivo appena inserito, percorrendo i passi di seguito riportati:



Premere contemporaneamente i tasti cerchiati nella tastiera a lato

Viene mostrata la maschera che elenca le risorse



Nella figura si evidenzia il file "sistri_windows" che deve essere selezionato per accedere alla procedura di gestione del sistema SISTRI.

All'avvio vengono effettuati dei controlli automatici finalizzati alla verifica della consistenza del software e dei certificati. Qualora i controlli evidenzino dei problemi del software viene avviata la procedura di ripristino del software (passo 1), in caso contrario viene avviato il ripristino automatico dei certificati (passo 2)

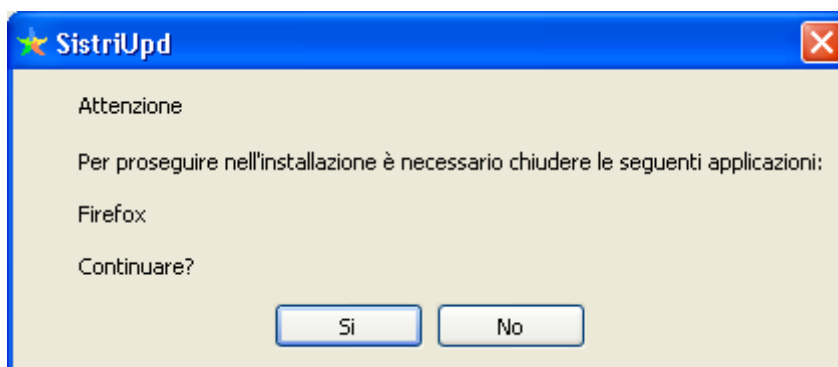
Passo 1



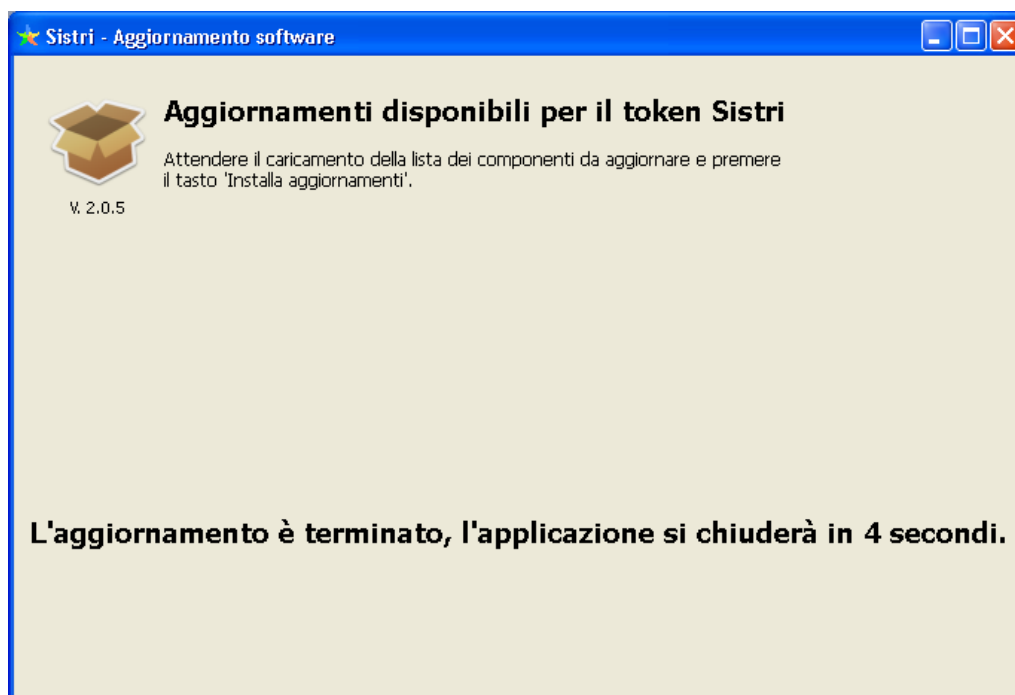
I controlli hanno evidenziato la necessità di procedere al ripristino del software e l'aggiornamento viene avviato automaticamente



Se sul computer è attiva una istanza di Firefox viene richiesta di chiuderla



Per proseguire con l'aggiornamento



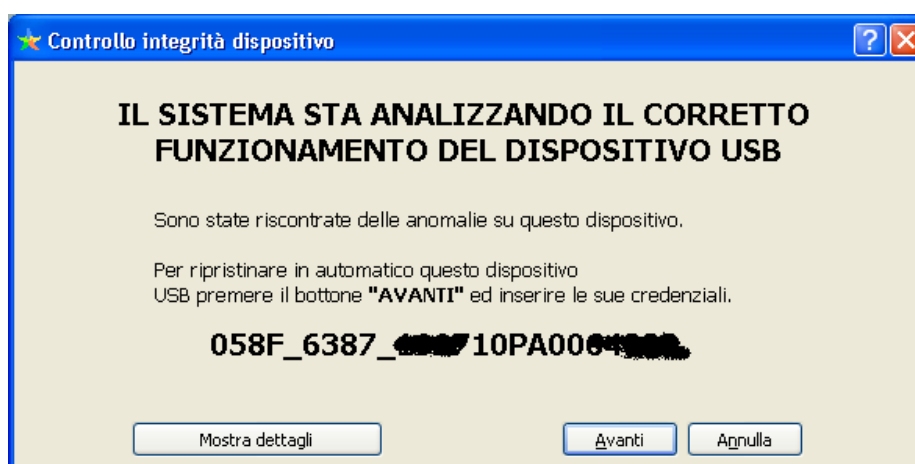
Al termine il Sistema chiude automaticamente l'applicazione

e presenta la seguente finestra:



Passo 2

I controlli hanno evidenziato la necessità di procedere al ripristino dei certificati

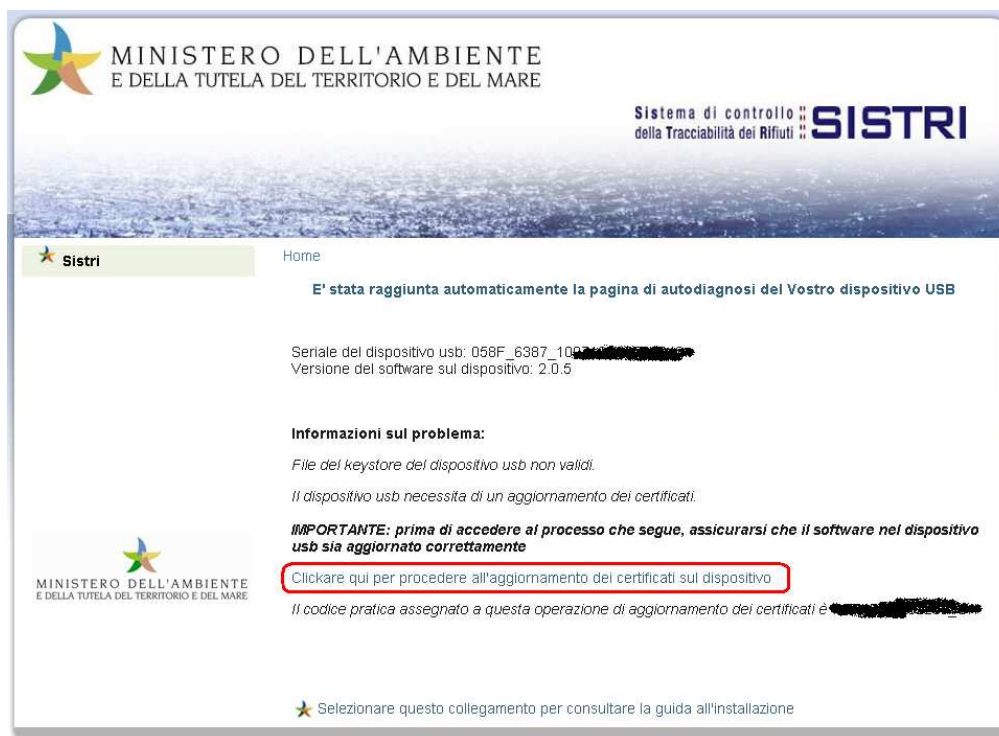


Dopo aver cliccato sul pulsante “Avanti” la procedura mostra la seguente maschera:



The screenshot shows a web browser window displaying the SISTRI authentication interface. At the top, there is a navigation bar with several icons. Below it, the header features the logo of the Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare on the left and the SISTRI logo on the right. The main content area is titled "Maschera di autenticazione" and contains two input fields: "Nome Utente:" and "Password:". A "Login" button is positioned below the password field. The browser's status bar at the bottom shows "Pronto."

Digitando le credenziali di accesso viene presentata la seguente maschera



The screenshot displays the USB diagnostic page within the SISTRI application. The header is identical to the previous screen. A navigation menu on the left includes a "Sistri" link. The main content area is titled "Home" and contains the following information:

- A message: "E' stata raggiunta automaticamente la pagina di autodiagnosi del Vostro dispositivo USB"
- Device details: "Seriale del dispositivo usb: 058F_6387_100..." and "Versione del software sul dispositivo: 2.0.5"
- Informazioni sul problema:**
 - "File del keystore del dispositivo usb non validi."
 - "Il dispositivo usb necessita di un aggiornamento dei certificati."
- IMPORTANTE:** "prima di accedere al processo che segue, assicurarsi che il software nel dispositivo usb sia aggiornato correttamente"
- A red-bordered button: "Clickare qui per procedere all'aggiornamento dei certificati sul dispositivo"
- A note: "Il codice pratica assegnato a questa operazione di aggiornamento dei certificati è..."
- A footer link: "Selezionare questo collegamento per consultare la guida all'installazione"

Nella quale occorre selezionare il collegamento evidenziato

Il Sistema presenta la seguente maschera relativa al dispositivo per il quale si stanno ripristinando i certificati



**MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE**

Sistema di controllo 
della Tracciabilità dei Rifiuti

DATI IDENTIFICATIVI	
Ragione sociale	##PROD##TEST_PS 19_05_2011
Codice Fiscale	MGGDNN76E07H5010
Partita IVA	
Indirizzo Sede Legale	VIA SAMBUCCI 28
Comune Sede Legale	ROMA
Regione Sede Legale	LAZIO

DISPOSITIVO					
Seriale Dispositivo	Utente	Indirizzo	Comune	Provincia	Regione
058F_6387_100710PA0064843		VIA SAMBUCCI 28	ROMA	ROMA	LAZIO

E la seguente maschera relativa al ripristino dei certificati

Fase 2. - Ripristino utente DICIANNOVE.MAGGIO9512 sul dispositivo USB

(Tentativo 3 di 12)

qualora si riscontrino dei problemi evidenzia il seguente messaggio. In tali evenienze occorre cliccare il pulsante "riprova"

Fase 2. - Ripristino utente DICIANNOVE.MAGGIO9512 sul dispositivo USB

L'operazione sta impiegando più tempo del previsto, premere per riprovare

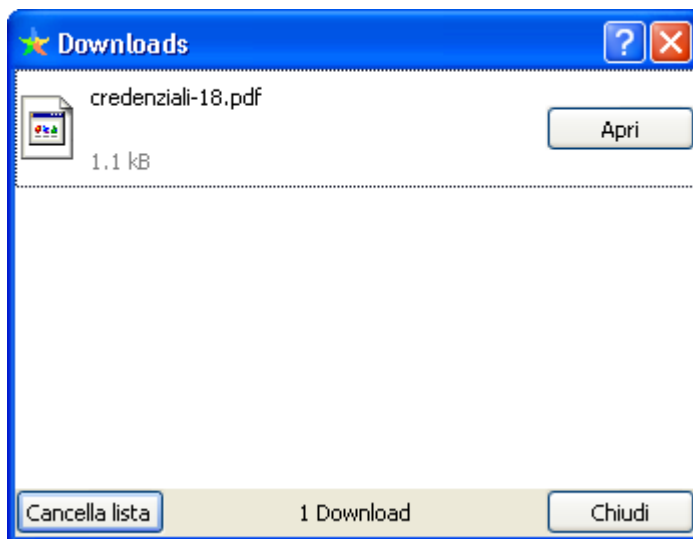
Procede con la rigenerazione

Fase 4 - Rigenerazione KeyStore

E si conclude con la seguente finestra



Cliccando sul bottone "Stampa", viene mostrata la seguente finestra



Salvare il PDF con i codici di accesso e chiudere la finestra.

N.B. Chiudere solo la finestra del PDF, fare attenzione a non chiudere il browser.

N.B. Per dispositivi USB multiutente l'operazione di stampa della busta dovrà essere ripetuta per ognuno degli utenti.

Al termine della stampa della busta cieca viene presentato il seguente messaggio

La procedura di ripristino è stata conclusa con successo,
si prega di chiudere la finestra del Browser SISTRI

È ora possibile chiudere il Browser.

NOTA: a seguito delle modifiche apportate alla busta cieca il valore del codice PUK viene inviato via mail all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente del SISTRI.

```
TST [REDACTED]  
##PROD##TEST_ [REDACTED]  
DICIANNOVE  
MAGGIO  
CCIAA: RM  
RM - ROMA  
VIA [REDACTED] 20  
00187 - 00187 - 00187-000000000000
```

```
PIN: 43921338  
PUK: [inviato a [REDACTED]]  
PWD: [non sostituita]  
UID: [REDACTED]
```

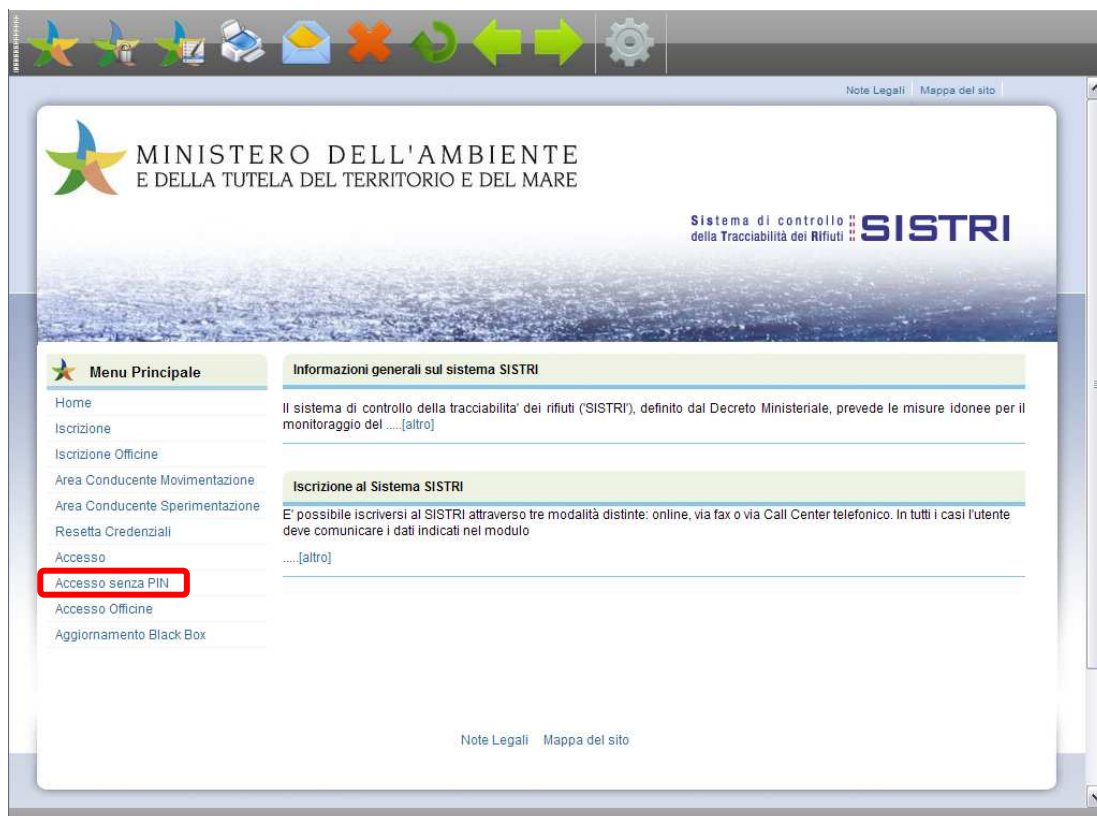
4.3 Lancio manuale dell'applicazione per il ripristino dei certificati

Nel caso in cui si siano verificati problemi di connessione che hanno interrotto la procedura di ripristino è possibile rientrare nell'applicazione per concludere le fasi della rigenerazione del dispositivo. In questo caso occorre eseguire le istruzioni seguenti per accedere nuovamente alla procedura di personalizzazione da remoto.

Ottenuto l'accesso ai contenuti del dispositivo lanciare il file "sistri_windows" e, all'apertura della seguente finestra



clickare sul bottone "Accedi al sistema" per accedere alla maschera seguente



nella quale occorre selezionare il collegamento “Accesso senza PIN”

dopo aver digitato le proprie credenziali



si accede alla maschera nella quale attivare la rigenerazione del dispositivo USB selezionando il collegamento “Pers. Token Remota”.



Selezionato il collegamento la procedura riprende esattamente dal punto in cui si era precedentemente interrotta.

Per i dettagli sui passi da seguire si rinvia a quanto descritto precedentemente.