

# Procedura per il ripristino del software del dispositivo USB

29/04/2011





## 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 del software</i> .....	4
4.	<i>Ripristino del software del dispositivo USB</i> .....	7
4.1.	<i>Download del file di aggiornamento</i> .....	7
4.2.	<i>Esecuzione del file di aggiornamento</i> .....	9

## - 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 del software 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

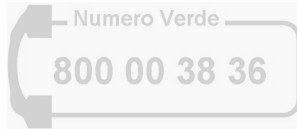
<b>Call Center:</b>	Struttura che fornisce supporto telefonico per le installazioni.
<b>Dispositivo USB:</b> (altrimenti detto <b>TOKEN</b> )	Elemento di autenticazione e di memorizzazione, da utilizzare in accoppiamento alla Black Box.
<b>SISTRI:</b>	<b>SIST</b> ema di controllo della <b>Tr</b> acciabilità dei <b>R</b> ifiuti Iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.
<b>Unità Centrale</b>	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 dal malfunzionamento del dispositivo USB causati dal danneggiamento del file al suo interno. **Questa procedura non prevede al suo interno la creazione di nuovi certificati e pertanto al termine della procedura sarà necessario provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella “Procedura per il ripristino dei certificati del dispositivo USB”.**

## 3. Quando procedere al ripristino del software



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"/>	<p>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> <i>Codice errore:</i> <i>SSL_ERROR_BAD_CERT_ALERT</i></p>	<p><b>Opzione A:</b> Blocco del PIN a causa di 3 digitazioni errate consecutive.</p> <p><b>Opzione B:</b> il Token (dispositivo) è corrotto.</p>	<p>Utilizzare la funzione “Cambio/Sblocco PIN” come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI</a> Par. 4.5 disponibile su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p> <p>Se la funzione “Cambio/Sblocco PIN” non ha risolto l’anomalia provvedere al ripristino del software come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4 disponibili su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Inserendo il dispositivo USB il programma si apre, selezionando l’opzione “ACCEDE 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.</p>	<p>La pratica non è stata importata correttamente.</p>	<p>Contattare il Call Center al</p> 
<input type="checkbox"/>	<p>Indisponibilità delle credenziali di accesso: PIN, PUK, USER ID [UID], PASSWORD [PWD]</p>	<p>Busta cieca illeggibile, smarrimento credenziali, ecc.</p>	<p>Provvedere al recupero delle credenziali mancanti come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RECUPERO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTRI</a> Cap. 4 disponibile su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Inserendo il dispositivo USB al primo utilizzo risulta impossibile connettersi al programma.</p>	<p>Sulla rete da cui si tenta di accedere alla piattaforma SISTRI è presente un proxy.</p>	<p>Impostare sul dispositivo USB il proxy di riferimento come illustrato nella <a href="#">GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB</a> Par. 2.4.3 disponibile su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> Sezione Documenti – Manuali e Guide.</p>



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input 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 <a href="http://secure.sistri.it">http://secure.sistri.it</a></i>	<u>Opzione A:</u> dispositivo non inserito correttamente.	Inserire correttamente il dispositivo nel proprio PC e successivamente collegarsi al SISTRI.
		<u>Opzione B:</u> certificati non installati correttamente.	Se il dispositivo risulta correttamente inserito provvedere ad effettuare l'autodiagnosi come illustrato nella <a href="#">GUIDA ALL'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO USB</a> Par. 2.5.2 e successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4 disponibili su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> 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 <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4, successivamente provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4 disponibili su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> 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>	Comportamento anomalo del Token (dispositivo).	Provvedere alla verifica del certificato come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEI CERTIFICATI DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 5 disponibili su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> Sezione Documenti – Manuali e Guide.
<input checked="" 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 <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</a> 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 <a href="http://portal.sistri.it">http://portal.sistri.it</a>
			OPPURE: provvedere al ripristino del browser Mozilla Firefox come illustrato nella <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL BROWSER MOZILLA FIREFOX DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4 disponibile su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> 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 <a href="http://am.sistri.it">am.sistri.it</a></i>	Errata digitazione della Password.	Chiudere il browser Mozilla Firefox, riaprirlo e ripetere l'inserimento delle credenziali.



ANOMALIA RISCONTRATA		PROBABILE CAUSA	COSA FARE
<input checked="" type="checkbox"/>	Inserendo il dispositivo USB si produce un <i>loop</i> dell' <i>autoplay</i>	L' <i>autoplay</i> sul dispositivo non funziona correttamente.	Interrompere l' <i>autoplay</i> : ◇ 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 <a href="#">PROCEDURA PER IL RIPRISTINO DEL SOFTWARE DEL DISPOSITIVO USB</a> Cap. 4 disponibile su <a href="http://www.sistri.it">www.sistri.it</a> 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 software del dispositivo USB

Per ricreare le condizioni iniziali di funzionamento ripristinando il contenuto del dispositivo USB è necessario seguire le seguenti istruzioni.

### 4.1. Download del file di aggiornamento

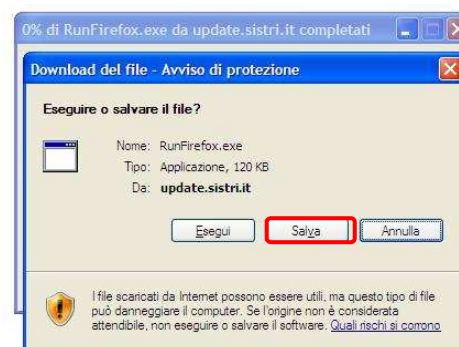
Aprire un Web Browser qualsiasi (**non quello del dispositivo**)

Digitare il seguente link: [http://update.sistri.it/Sw\\_Agg/Agg\\_Token.exe](http://update.sistri.it/Sw_Agg/Agg_Token.exe) e, nella finestra che si apre, cliccare su "Salva file".

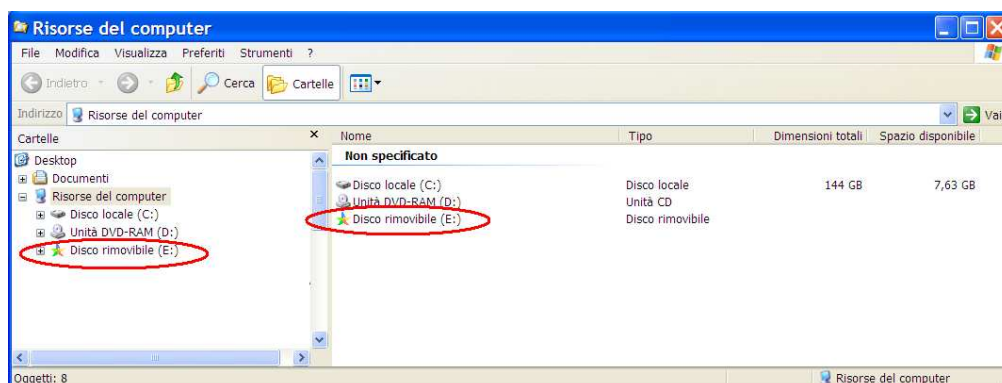


Salvare il file nella cartella principale del Dispositivo USB evitando di salvare il file all'interno di una qualsiasi sottocartella contenuta nel dispositivo USB.

A) Per il browser **Internet Explorer** cliccare sulla finestra "Salva"

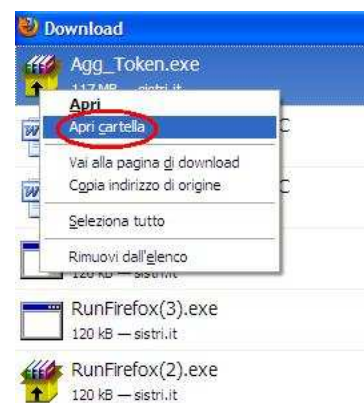


Salvando i dati sul  
Dispositivo USB  
nella *cartella  
principale* " / "

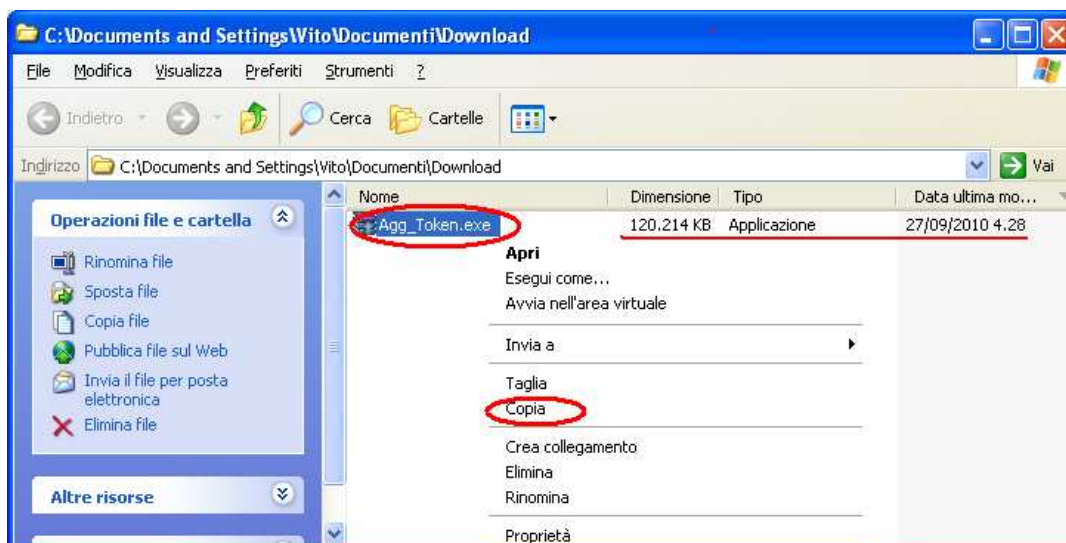


B) Se si utilizza un browser **Mozilla Firefox** il file viene scaricato automaticamente nella cartella di download predefinita.

Per questo dopo aver eseguito il comando "Salva file" occorre aprire la finestra "Download" e cliccando con il tasto destro del mouse, selezionare la voce "Apri cartella". In questo caso si aprirà automaticamente la cartella dove è stato scaricato il file.



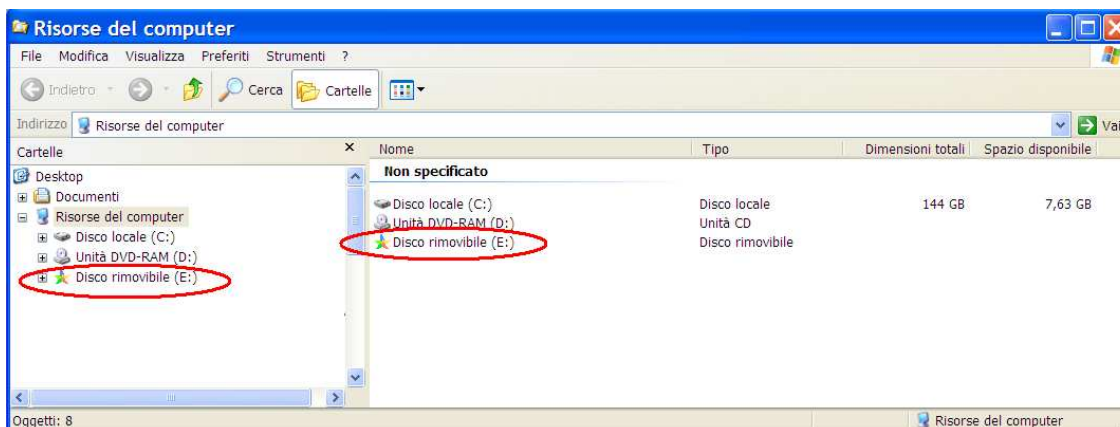
In questa finestra sarà possibile tagliare o copiare il file sulla cartella principale del Dispositivo USB



Selezionare con il tasto sinistro del mouse il file, cliccare con quello destro e scegliere, con quello sinistro, se spostare o copiare il file nella cartella principale del Dispositivo USB.

**N.B.** La buona riuscita di questa attività dipende molto dall'attenzione che verrà prestata in questa fase assicurarsi quindi di spostare o copiare il file nella cartella principale del Dispositivo USB che deve essere inserito precedentemente nel vostro computer.

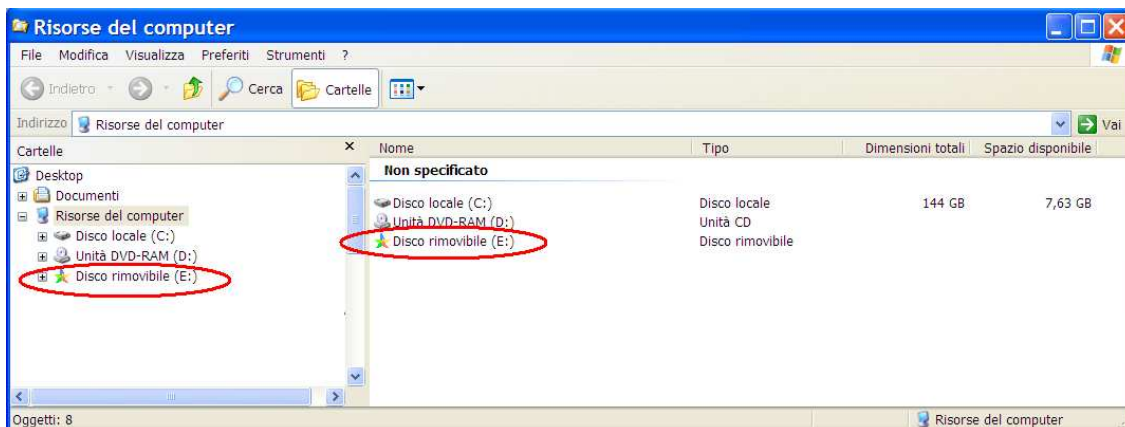
Copiare dalla cartella che appare il file "Agg\_Token.exe" ed incollarlo nella cartella principale del Dispositivo USB (root " / ")





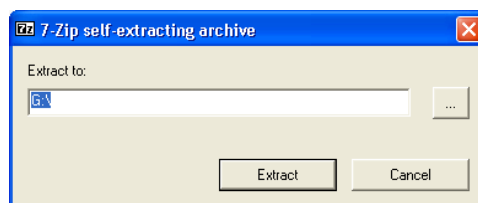
## 4.2. Esecuzione del file di aggiornamento

Cliccare su "Risorse del computer" e selezionare il "Disco rimovibile".

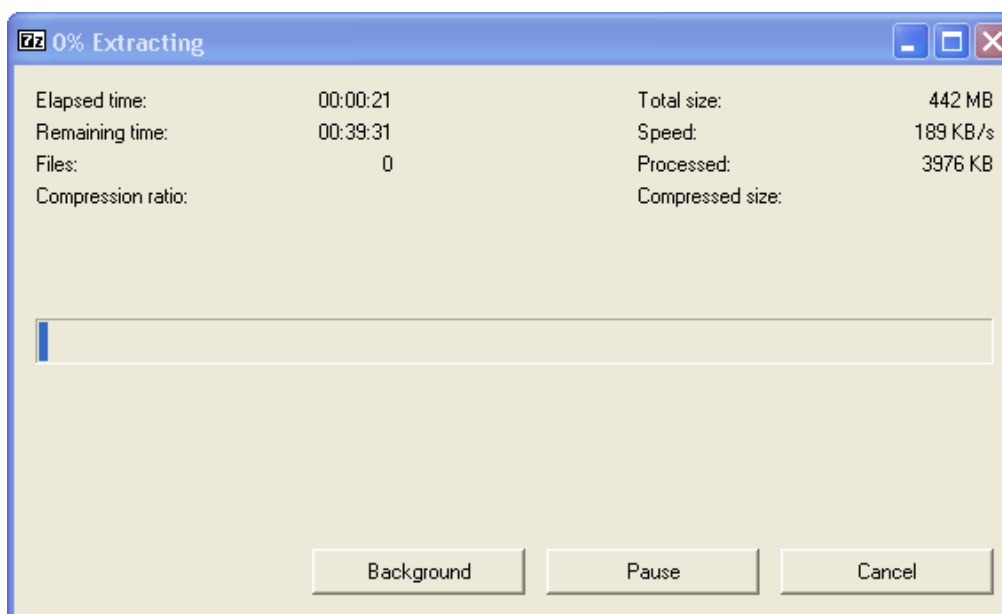


Fare doppio click sulla cartella del disco rimovibile.

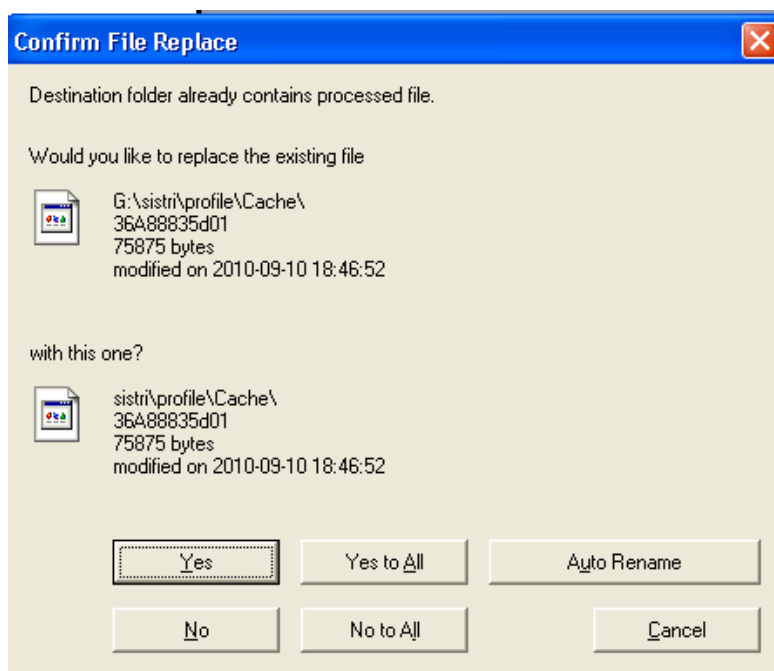
Eseguire il file "Agg\_Token.exe" cliccando due volte con il pulsante del mouse (normalmente quello sinistro se non ridefinito dall'utente) e cliccare su "Extract".



L'applicazione inizia a scompattare tutti i file nell'unità del dispositivo USB scelta.



Poiché si tratta di un aggiornamento di programmi, durante la fase di copia, quando viene riscontrato un file preesistente viene mostrata la seguente figura.



È opportuno procedere cliccando il tasto “[Yes to All](#)”. In questo modo non verrà più richiesta alcuna azione da parte dell’utente.

Attendere il completamento dell’operazione di scompattamento.

**N.B.** Questa procedura ha l’obiettivo di ripristinare un Dispositivo USB con i file originali per permettere all’applicazione di funzionare. **Se fossero già stati generati dei certificati per l’accesso univoco al sistema, questa procedura non è in grado di ripristinarli ed è pertanto necessario provvedere al ripristino dei certificati come illustrato nella “Procedura per il ripristino dei certificati del dispositivo USB”.**

**N.B.** Altri file, inseriti erroneamente dall’utente nel dispositivo USB, verranno eliminati eseguendo la procedura descritta.