

Problematiche FEA

Manuale (versione 1.0)

GENERALITA'

Elenchiamo le problematiche più comuni che si possono incontrare in fase di firma dovute a problemi con la licenza di AgiClient:

1. **ERRORE ATTIVAZIONE LICENZA:** questo errore solitamente viene riscontrato dopo un aggiornamento di Windows, aggiornamento del software AgiClient.
Per risolvere il problema va sganciata la licenza, per effettuarlo ci sono due procedure:

A) in autonomia da AgiClient :

- andare nel tab "info"
- "disattiva licenza"
- "reimposta voucher" inserendo di nuovo la licenza
- provare a firmare nuovamente (preferibilmente da ServiziCia)

B) Contattando l'assistenza all'indirizzo assistenza.tecnico.informatica@cia.it:

Indicando il numero della licenza, provvederà l'assistenza a effettuare lo sgancio.

2. **DATI INCONGRUENTI RIAVVIARE AGI CLIENT :**

questo problema è dovuto al fallito controllo dei dati di sistema, per esempio la data di sistema ed altri dati connessi alla validazione della licenza.

Per risolvere il problema non va sganciata la licenza, ma il modo più veloce è quello di andare nella sottocartella **\Security** ed eliminare il file MachineCertificate.p12.

Inoltre, nel caso il pacchetto **AGI_Client_Web** non sia stato installato un una cartella accessibile a tutti gli utenti del PC, questo problema si manifesta ogni volta che un utente differente utilizza **AGI_Client**.

In questo caso è necessario reinstallare il software in una cartella accessibile a tutti gli utenti(es. c:\AGI_Client) e che non necessiti di diritti speciali per la scrittura(es C:\Programmi) .

3. **LICENZA E' SCADUTA :**

la licenza ha "l'istanza"scaduta (non la licenza), per ovviare a questo problema può aprire il programma AgiClient e andare su impostazioni , da qui fare:

- andare nel tab "info"
- "disattiva licenza"
- "reimposta voucher" inserendo di nuovo la licenza
- provare a firmare nuovamente (preferibilmente da ServiziCia)

Se l'errore non riguarda le casistiche sopra elencate, va contattata l'assistenza all'indirizzo : assistenza.tecnico.informatica@cia.it

Nella mail si deve indicare :

- a. l'errore riscontrato in fase di firma, meglio allegando uno screen dell'errore;
- b. Il numero della licenza con la quale si effettua la firma;
- c. Allegare il file log, che si trova all'interno della cartella di installazione di AgiClient, nella sottocartella log.

| | | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|------------|-------|-----|
| redatto da: | Francesco Meloni | approvato da: | versione: | Draft | |
| unit: | | data ultima modifica: | 19/10/2022 | pag: | 3/3 |
| note di riservatezza: | <i>riservato, ad uso interno di CIA</i> | | | | |