

## Analisi problema certificato (chiavetta USB) Windows

Analisi problema  
certificato (chiavetta USB)  
Windows

Seguire passo dopo passo la procedura indicata per risolvere il problema del certificato (chiavetta USB). Per ogni fase delle attività descritte vengono fornite delle istruzioni dettagliate.

1. Controllo del certificato  
(chiavetta USB)

Problema risolto?

No



2. Driver del certificato  
installato

Problema risolto?

No



3. Controllo del riconosci-  
mento del certificato

Problema risolto?

No



4. Controllo del blocco  
del certificato

Problema risolto?

No



5. Riavvio del browser  
Internet

Problema risolto?

No



Si

Si

Si

Si

Si

### 1. Controllo del certificato (chiavetta USB)

Controllare che il certificato (chiavetta USB) sia collegato al computer e la spia rossa sia accesa

- Se Sì: passare al punto 2.
- Se No: inserire il certificato (chiavetta USB) e provare a eseguire nuovamente l'accesso.

### 2. Driver del certificato installato

Verificare che il driver del certificato sia installato sul computer. La procedura da seguire è indicata nelle istruzioni – Driver del certificato installato.

**Istruzioni**      **Driver del certificato installato**

### 3. Controllo del riconoscimento del certificato

Verificare che il certificato venga riconosciuto dal computer. La procedura da seguire è indicata nelle istruzioni – Riconoscimento del certificato.

**Istruzioni**      **Riconoscimento del certificato**

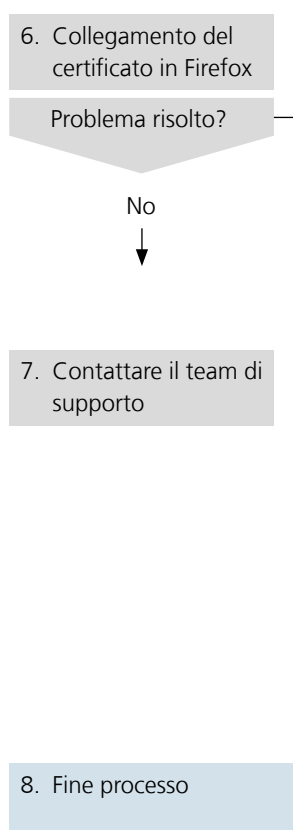
### 4. Controllo del blocco del certificato

È stata inserita una password (PIN) errata per 3 volte e non si sa come sbloccare il certificato? Per verificare se il certificato è bloccato o meno, seguire le istruzioni – Sblocco del certificato. Le indicazioni saranno utili per sbloccare il certificato.

**Istruzioni**      **Sblocco del certificato**

### 5. Riavvio del browser Internet

Chiudere il browser Internet, riavviarlo e provare a eseguire nuovamente l'accesso.



Sì

### 6. Collegamento del certificato in Firefox

Finora sono stati utilizzati i browser Internet Google Chrome o Internet Explorer e ora si vuole passare a Firefox?

- Se Sì: seguire le istruzioni per collegare il certificato in Firefox.
- Se No: passare al punto 7.

#### Istruzioni

#### Collegamento del certificato in Firefox

### 7. Contattare il team di supporto di GastroSocial@net

Non è stato possibile risolvere il problema del certificato (chiavetta USB)? Contattateci telefonicamente o via E-Mail, saremo lieti di rispondere durante gli orari di assistenza.

Telefono: 062 837 71 96  
E-Mail: support@gastrosocial.ch

Gli orari della nostra assistenza:  
Lunedì – Venerdì ore 08.00 – 11.45  
ore 13.30 – 17.00

### 8. Fine processo

Siamo felici che sia stato possibile risolvere il problema del proprio certificato.

Il team di supporto di GastroSocial@net

## GastroSocial@net

### Driver del certificato installato

#### Obiettivo della descrizione

Come si verifica che il driver del certificato sia installato sul computer?

#### Procedura

1. Se nella barra delle applicazioni (in basso a destra nello schermo) è visibile l'icona di SafeNet o eToken, il driver del certificato è installato. In tal caso, tornare all'analisi del problema per proseguire con il punto 3 «Controllo del riconoscimento del certificato». Se sul proprio computer non è possibile individuare nessuna delle icone riportate qui sotto, installare il driver del certificato disponibile sul nostro sito web. Sarà poi possibile provare nuovamente ad accedere sul portale GastroSocial@net.


Link al driver del certificato:

Programma salari: <http://gastrosocial.ch/it/prodotti-online/programma-salari>

trans-info: <http://www.gastrosocial.ch/it/prodotti-online/trans-info>

SafeNet > 



eToken > 



## GastroSocial@net

### Riconoscimento del certificato

#### Obiettivo della descrizione

Come si verifica che il certificato (chiavetta USB) venga riconosciuto dal computer?

#### Procedura

1. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona di SafeNet o eToken nella barra delle applicazioni (in basso a destra nello schermo).

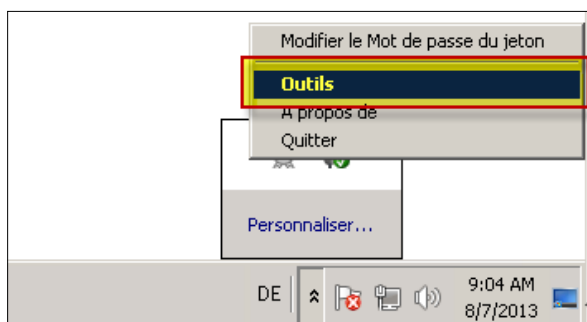
SafeNet > 



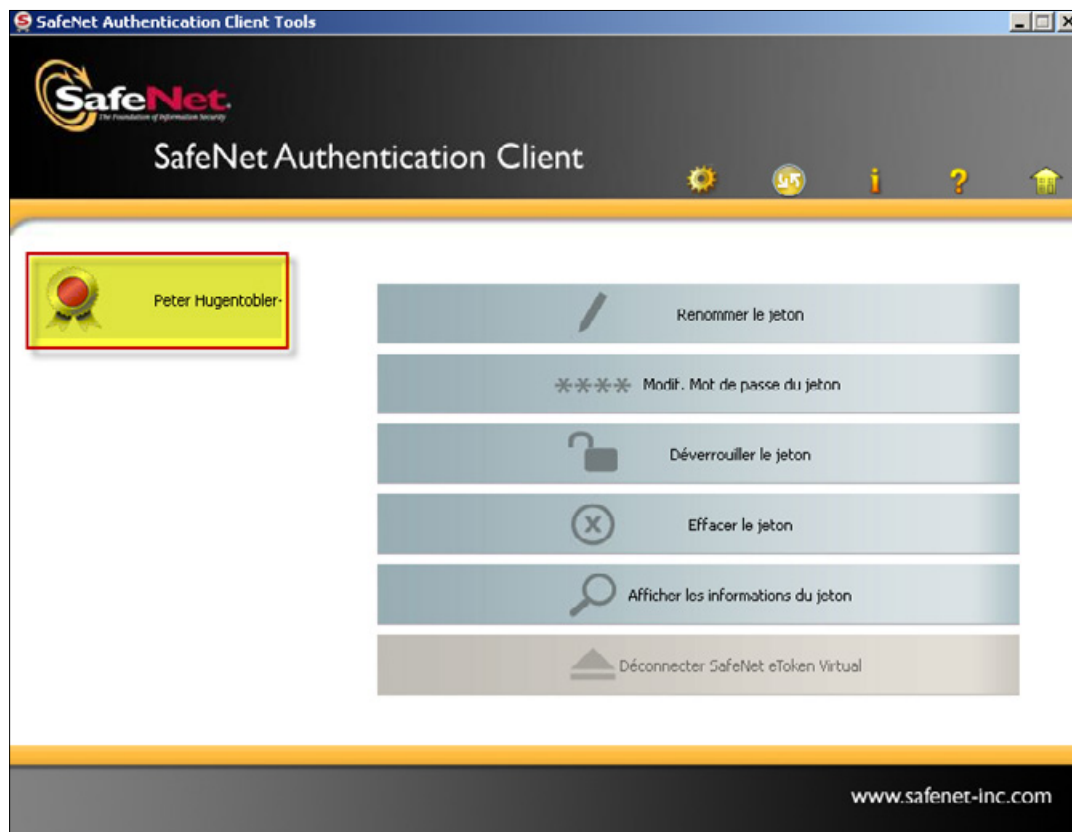
eToken > 



2. Selezionare il comando «Outils» (Strumenti).



3. Se il certificato viene riconosciuto dal computer, viene visualizzato il nome del titolare del certificato.



4. Il nome viene visualizzato?

Se Sì: passare al punto 4 dell'analisi del problema.

Se No: rimuovere il certificato (chiavetta USB) dal computer e collegarlo a una porta USB diversa. Attendere quindi due minuti prima di verificare nuovamente che il certificato venga riconosciuto dal computer.

## GastroSocial@net

### Sblocco del certificato

#### Obiettivo della descrizione

Come si verifica se il certificato (chiavetta USB) è bloccato e come lo si può eventualmente sbloccare?

#### Procedura

1. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona di SafeNet o eToken nella barra delle applicazioni (in basso a destra nello schermo).

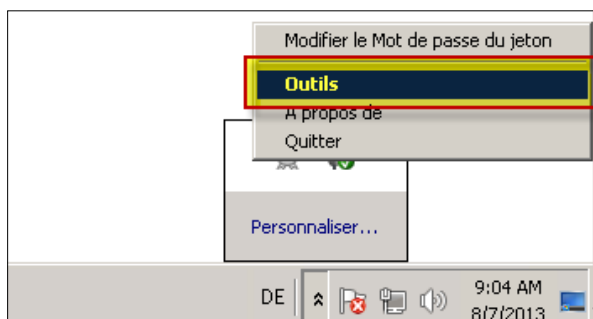
SafeNet > 



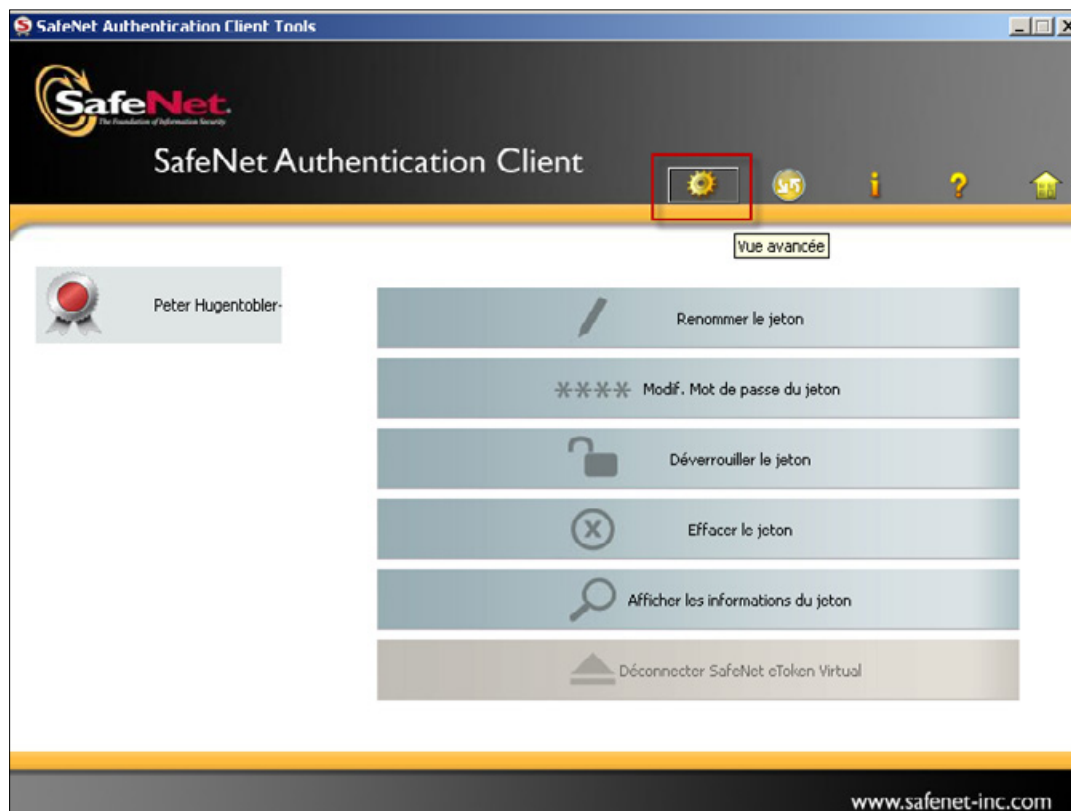
eToken > 



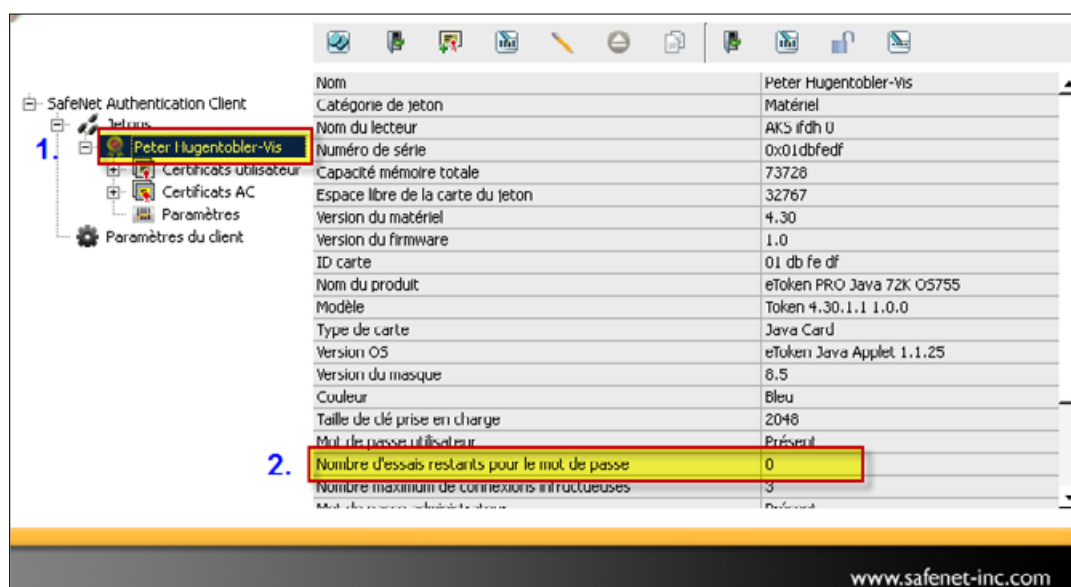
2. Selezionare il comando «Outils» (Strumenti)



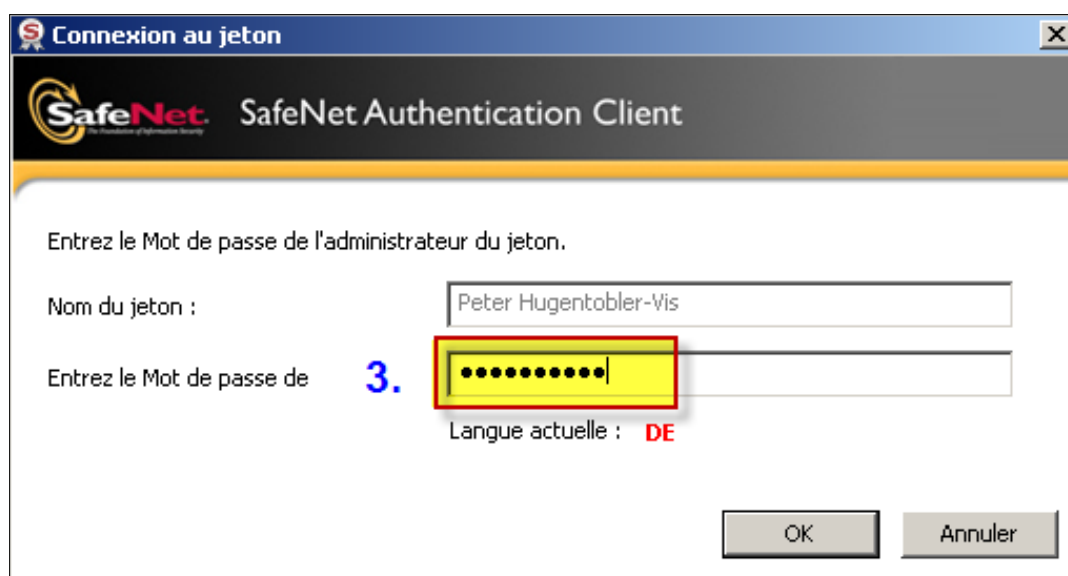
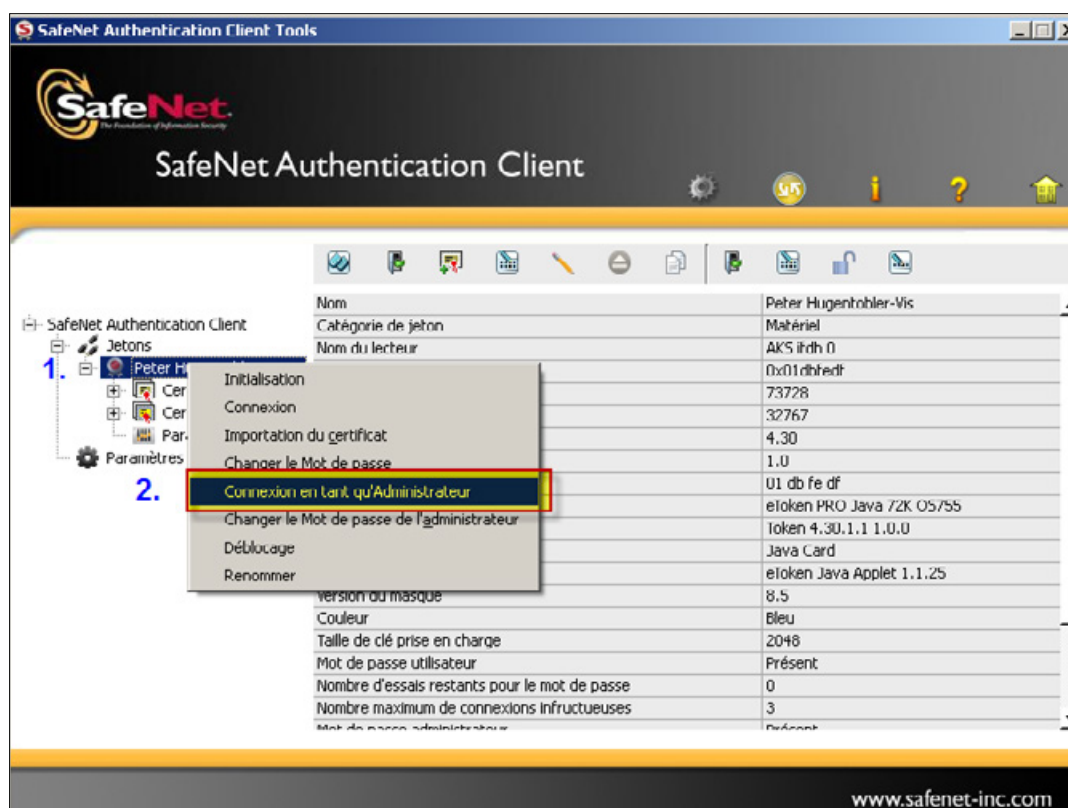
3. Fare clic sull'icona a forma di ruota dentata per aprire la «Vue avancée» (visualizzazione avanzata).



4. Fare clic nel lato sinistro della finestra sul nome del titolare del certificato. Se alla voce «Nombre d'essais restants pour le mot de passe» (Tentativi rimanenti per la password utente) viene indicato il numero 0, il certificato è bloccato e si può proseguire con queste istruzioni. Se invece il numero è maggiore di 0, il certificato non è bloccato ed è possibile tornare all'analisi del problema per proseguire con il punto 5 «Riavvio del browser Internet».

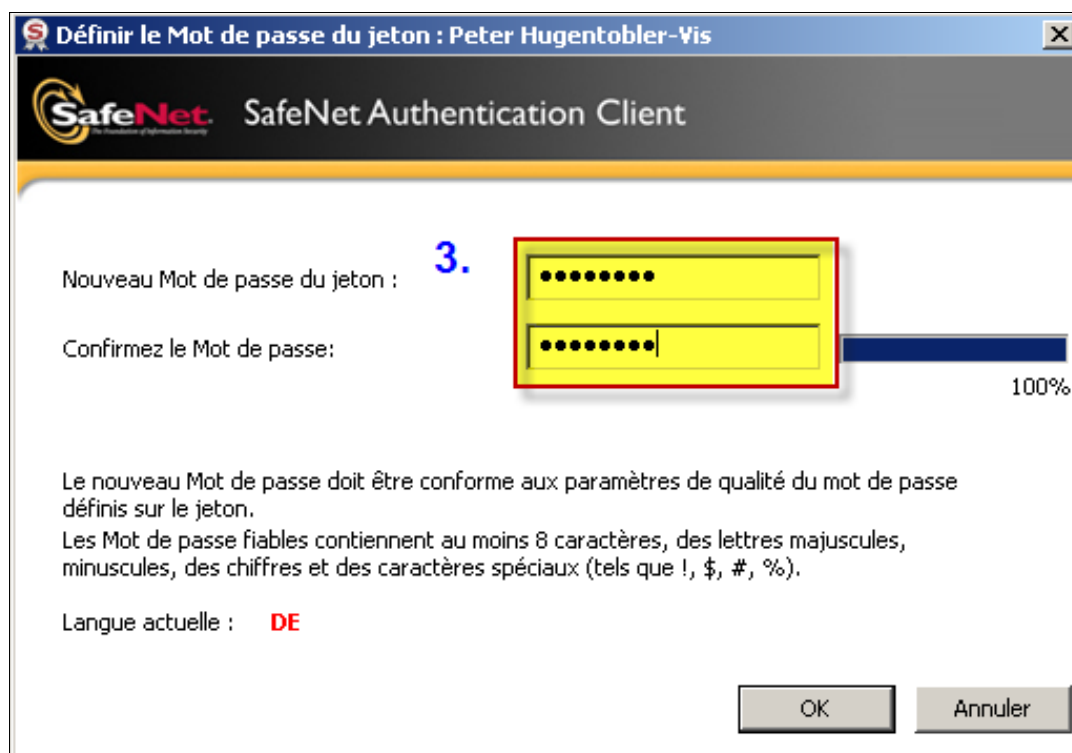
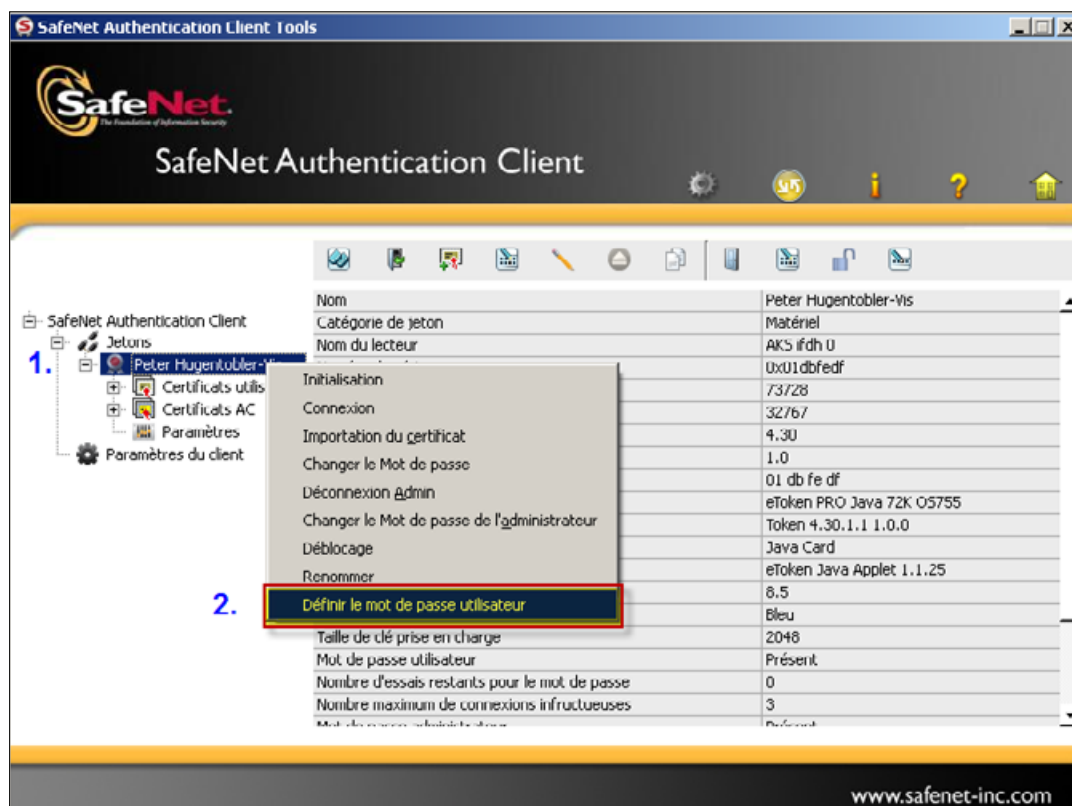


5. Per sbloccare il certificato, fare clic con il tasto destro del mouse sul nome del titolare del certificato e selezionare «Connexion en tant qu'Administrateur» (Accedi come amministratore). Inserire quindi nel campo «Entrez le Mot de passe de l'Administrateur» (Password dell'amministratore) il PUK a 10 cifre. Il PUK è riportato sulla lettera recante il PIN della ditta QuoVadis che vi è stata consegnata al momento dell'iscrizione sul portale GastroSocial@net. Confermare i dati immessi facendo clic su «OK».

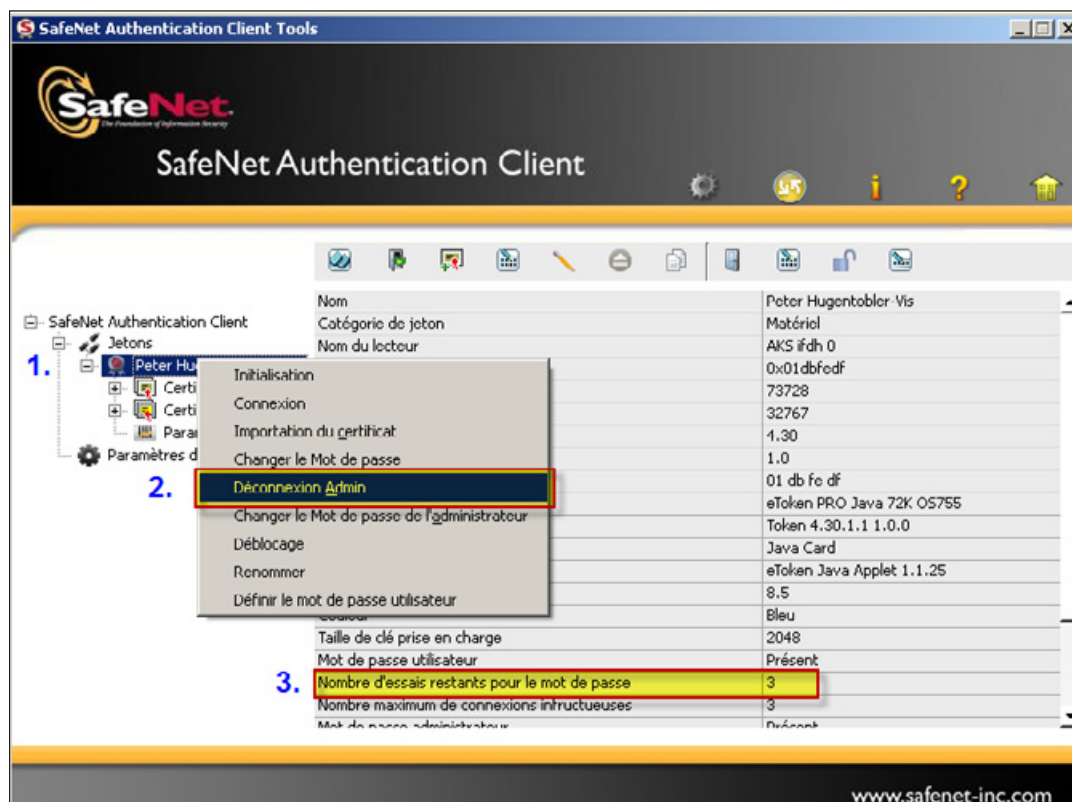




6. Fare nuovamente clic con il tasto destro del mouse sul nome del titolare del certificato e selezionare «Définir le mot de passe utilisateur» (Definisci password utente). Sarà quindi possibile definire una nuova password, che andrà confermata facendo clic su «OK».



7. È necessario fare nuovamente clic con il tasto destro del mouse sul nome del titolare del certificato e selezionare il comando «Déconnexion Admin» (Admin\_esci) per eseguire il logout in veste di amministratore. Ora il numero di tentativi rimanenti per la password utente dovrebbe essere maggiore di 0. Provare a eseguire nuovamente l'accesso sul portale GastroSocial@net.




## GastroSocial@net

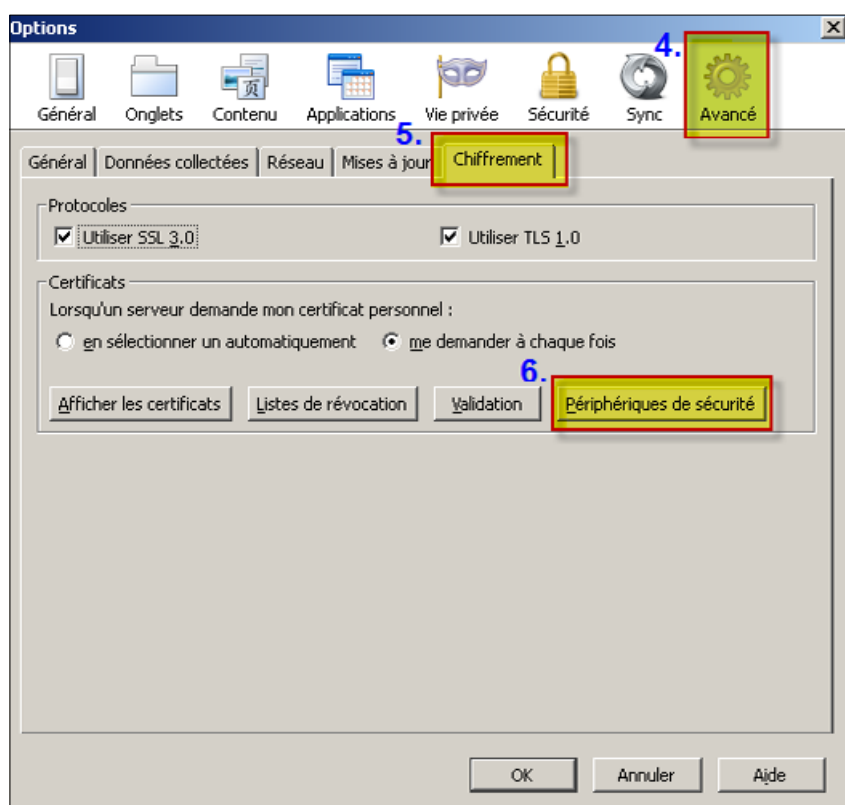
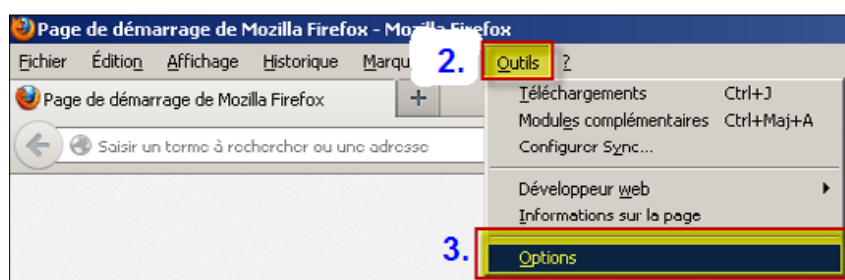
### Collegamento del certificato in Firefox

#### Obiettivo della descrizione

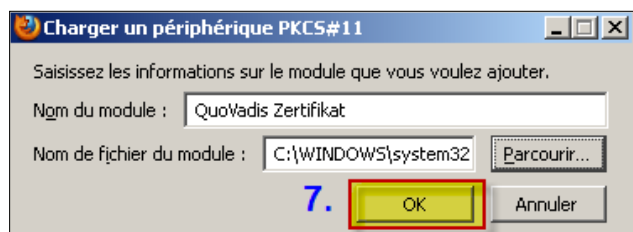
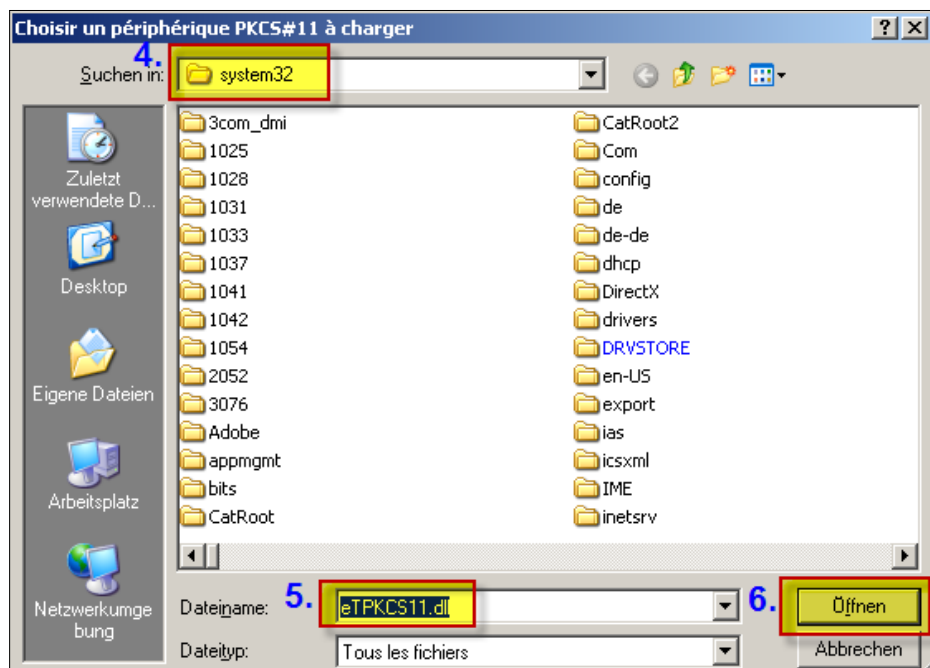
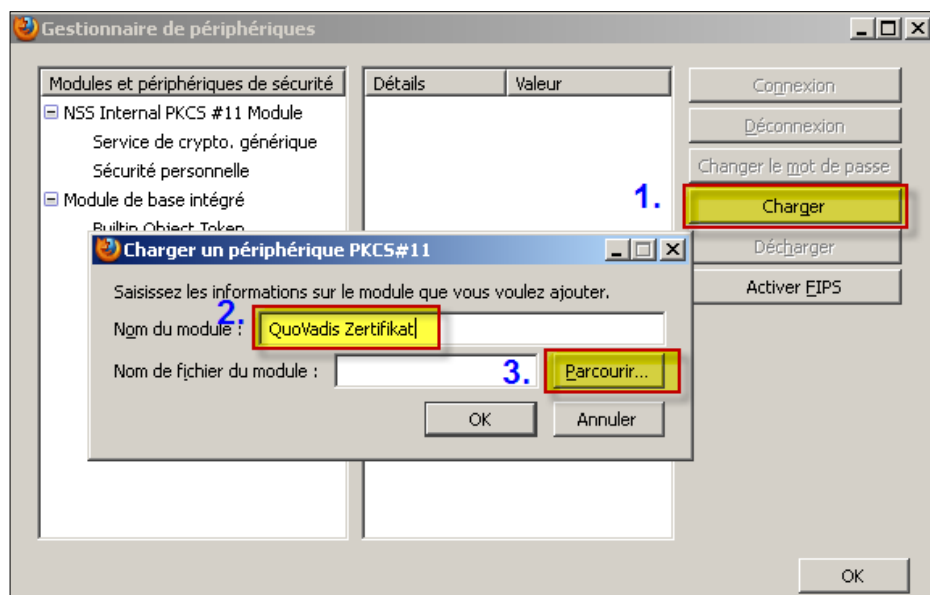
Quali impostazioni vanno configurate per lavorare con il browser Internet Firefox?

#### Procedura

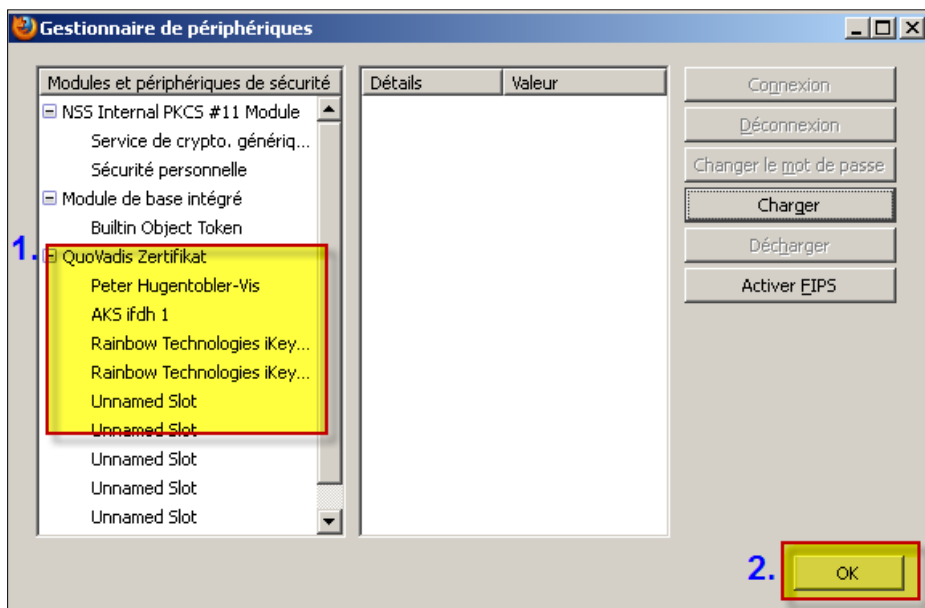
1. Avviare il browser Internet Firefox. 
2. Fare clic su «Outils» (Strumenti) e poi su «Options» (Impostazioni). Fare quindi clic su «Avancé» (Avanzate) > «Chiffrement» (Cifratura) e poi su «Périphériques de sécurité» (Dispositivi di sicurezza).



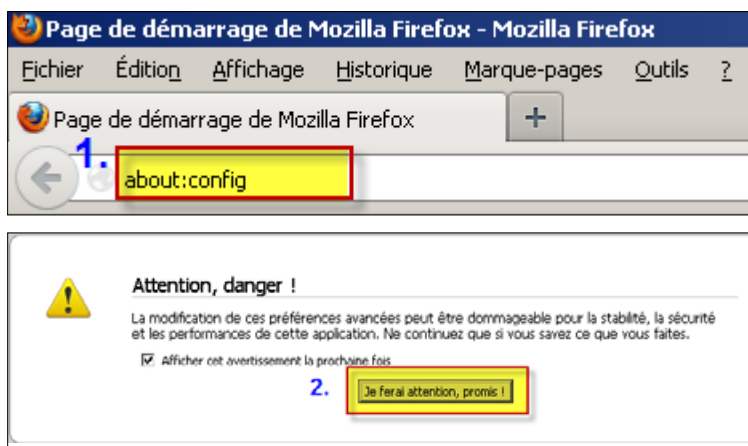
3. Fare clic su «Charger» (Carica) e nel campo «Nom du module» (Nome modulo) digitare «QuoVadis Zertifikat» (Certificato QuoVadis). Fare quindi clic su «Parcourir» (Sfoglia) per cercare la cartella C:\Windows\system32. Dopo averla individuata, cercare il file eTPKCS11.dll e fare clic su «Öffnen» (Apri). Confermare i dati immessi facendo clic su «OK».



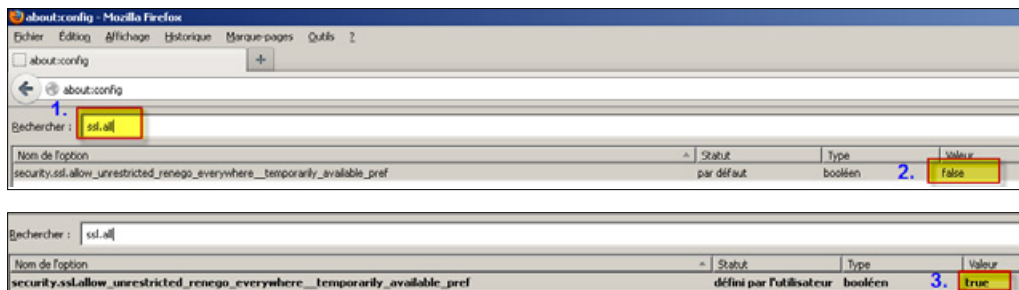
4. Il nome del titolare del certificato verrà visualizzato nel lato sinistro della finestra. Fare clic su «OK» per chiudere la finestra.



5. Aprire il browser Internet Firefox e digitare quanto segue nella riga degli indirizzi: «about:config»  
Confermare premendo il tasto Invio e fare clic su «Je ferai attention, promis!» (Farò attenzione, prometto!).



6. Digitare quanto segue nel campo «Rechercher» (Cerca): «ssl.all»  
Confermare premendo il tasto Invio e fare quindi clic sul valore «false» per modificarlo in «true».



7. Chiudere ora il browser Internet Firefox e provare a eseguire nuovamente l'accesso sul portale GastroSocial@net.