

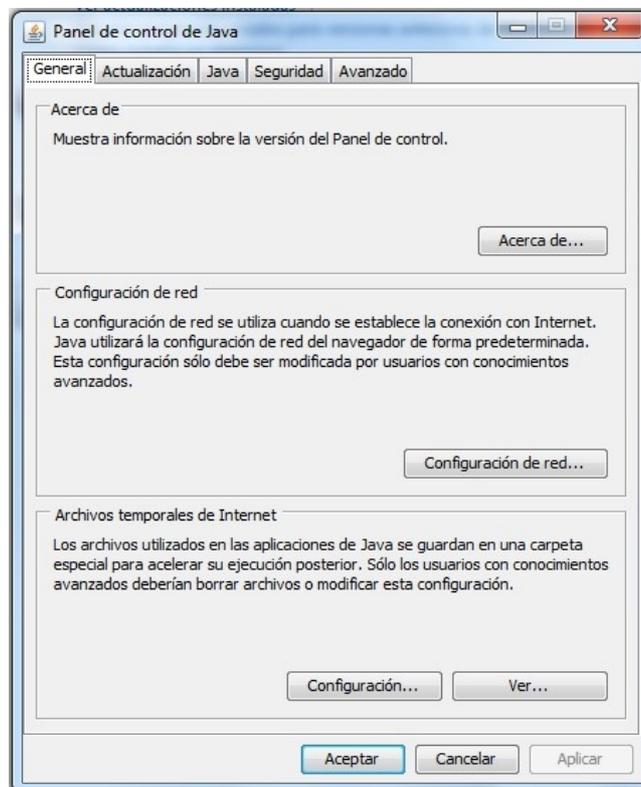
## **Resolución de incidencias Firma On-Line PDF**

Para realizar los pasos a continuación debe disponer de *permisos de Administrador*.

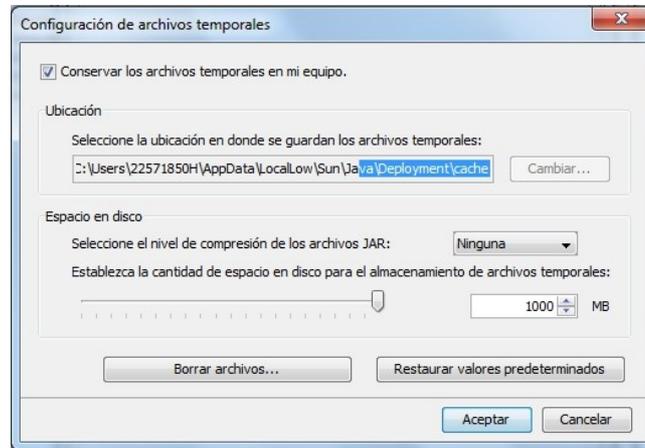
1. Verifique que el fichero a firmar es de tamaño menor o igual a 20 MB. A través de la aplicación, por restricciones de Java, no se pueden firmar ficheros de tamaño superior.
2. La versión Java que debe utilizar es la 1.6. Verifique el correcto funcionamiento del Plugin de Java en <http://java.com/es/download/installed.jsp>. En caso de que la verificación le indique que debe actualizar la versión de Java, siga los pasos para su descarga e instalación.
3. Ejecute el fichero **Webpki.exe** que puede descargar desde <http://www.accv.es/ciudadanos/descarga-software/> (PASO 2). Este paso es obligatorio siempre que se haya instalado por primera vez o actualizado el Plugin de Java.
4. Compruebe si puede utilizar el puerto 8318 desde su navegador (necesario para realizar el sellado de tiempo). Para ello introduzca la URL a continuación en su navegador:  
<http://tss.accv.es:8318/>

El acceso es **CORRECTO** si obtiene el mensaje *Forbidden: You don't have permission to access / on this server*. (significa que hay conexión con el servidor).

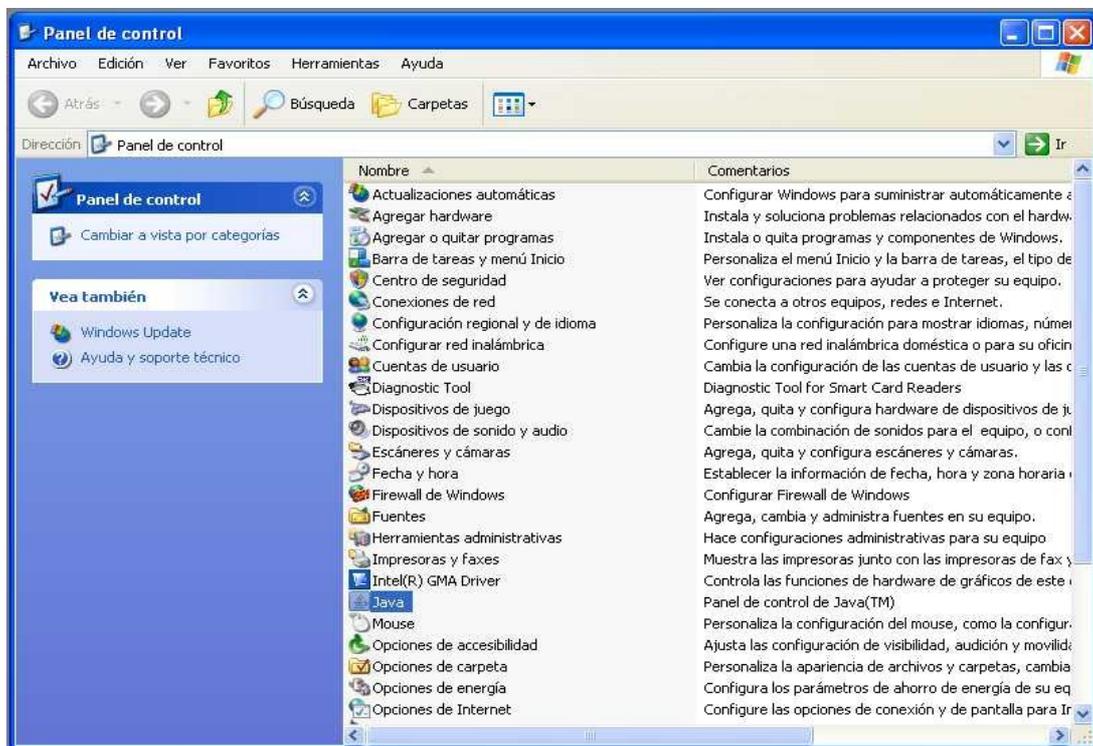
5. Debe borrar la caché de Java. Para ellos acceda al **Panel de Control de Java** desde *Inicio, Panel de Control, Programas, Java* (o directamente desde Inicio, Panel de Control, Java). En *Archivos temporales de Internet*, pulse el botón *Configuración...*

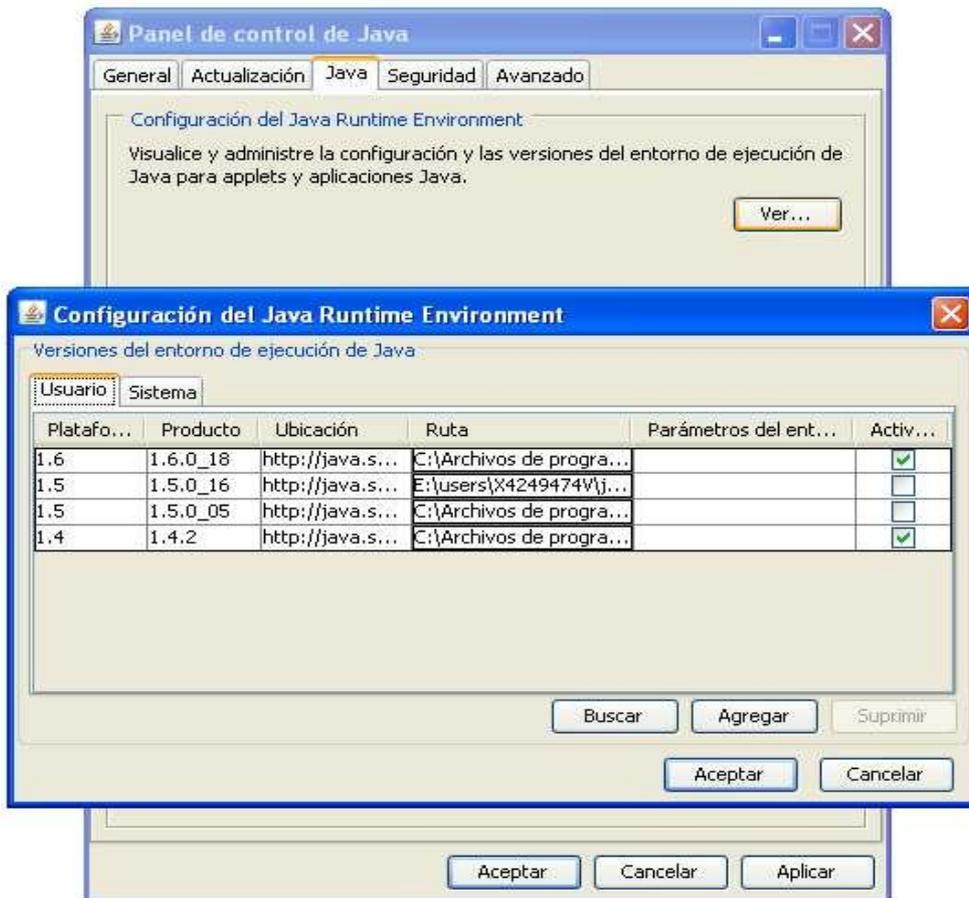


En la pantalla a continuación pulse el botón Borrar archivos... y Aceptar para terminar.



6. Acceda a Firma On-Line PDF desde <http://www.accv.es/descargas/kogui/firmapdf.jnlp> . En caso de obtener error debe buscar la carpeta de su PC: C:\Users\SuUsuario\ACCV y borrar la subcarpeta **ArangiTemp**. Vuelva a ejecutar Firma On-Line PDF.
7. Si el error persiste debe ir a **Panel de Control** y buscar la versión de Java que está utilizando.





Conocida dicha versión, revise en `C:\Archivos de programa\Java\VERSIÓN JAVA\lib\ext` si existen las librerías (*itext*), y/o (*iaik*).

1. CASO GENERAL: Si no utiliza esas librerías para otra aplicación, la solución es borrarlas. Desde `C:\Archivos de programa\Java\VERSIÓN JAVA\lib\ext`, borrar la librería *itext* (cualquier fichero que acabe en `.jar` y que en su nombre aparezca *itext*), y/o borrar la librería *iaik* (cualquier fichero que en su nombre aparezca *iaik*).

2. Si utiliza cualquiera de estos dos ficheros para otra aplicación, tenemos dos CASOS:

1. Si solo utiliza una versión de Java, puede copiar las librerías en otra ruta, eliminarlas de la ruta `C:\Archivos de programa\Java\VERSIÓN JAVA\lib\ext` y cuando termine de utilizar la aplicación Firma On-Line PDF, copiarlas de nuevo en su ubicación original.
2. Si está utilizando dos o más versiones de Java como en el ejemplo, puede seleccionar solo una versión para trabajar con la aplicación Firma On-Line PDF y en la carpeta

correspondiente a esa versión borrar las librerías.

8. Una vez realizados los pasos anteriores, vuelva a ejecutar Firma On-Line PDF y en caso de que el error persista remita la carpeta de log que encontrará en **C:\Users\SuUsuario \logs**, llamado **appfirma.log** a la cuenta de correo [sopORTE@accv.es](mailto:sopORTE@accv.es) . En el correo debe indicar los datos a continuación:
  - Nombre y apellidos
  - Correo electrónico de contacto
  - Sistema operativo
  - Navegador web.
  - Soporte de su certificado: fichero o tarjeta criptográfica.
  - Tipo de certificado: ciudadano, empleado público o entidad.
  - Versión de Java y update disponible (ver en Inicio, Panel de Control, Agregar y quitar programas, en la línea que hace referencia a Java).