

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 <u>http://java.com/es/download/installed.jsp</u>. En caso de que la verificación le indique que debe actualizar la versión de Java, siga los pasos para su descarga e instalación.
- Ejecute el fichero Webpki.exe que puede descargar desde <u>http://www.accv.es/ciudadanos/descarga-software/</u> (PASO 2). Este paso es obligatorio siempre que se haya instalado por primera vez o actualizado el Plugin de Java.
- 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: <u>http://tss.accv.es:8318/</u>

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...*

Panel de control de Java
General Actualización Java Seguridad Avanzado
Acerca de Muestra información sobre la versión del Panel de control.
Acerca de
Configuración de red
La configuración de red se utiliza cuando se establece la conexión con Internet. Java utilizará la configuración de red del navegador de forma predeterminada. Esta configuración sólo debe ser modificada por usuarios con conocimientos avanzados.
Configuración de red
Archivos temporales de Internet
Los archivos utilizados en las aplicaciones de Java se guardan en una carpeta especial para acelerar su ejecución posterior. Sólo los usuarios con conocimientos avanzados deberían borrar archivos o modificar esta configuración.
Configuración Ver
Aceptar Cancelar Aplicar



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

- 10 C C C C C C C C C C C C C C C C C C	los archivos tempo	orales en mi equipo.		
bicación				
Seleccia	ne la ubicación en d	londe se guardan lo	s archivos tem	porales:
2:\User	s\22571850H\AppD	ata\LocalLow\Sun\;	J <mark>a</mark> va \Deployme	nt\cache Cambiar
Derector				
Estable	ca la cantidad de es	spacio en disco para	a el almacenam	1000 × M

- 6. Acceda a Firma On-Line PDF desde <u>http://www.accv.es/descargas/kogui/firmapdf.jnlp</u>. 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.

🕏 Panel de control		
Archivo Edición Ver Favoritos Herrar	nientas Ayuda	
🕜 Atrás 🕘 🕤 🏂 🔎 Búsque	eda 🝺 Carpetas 🛄 🔹	
Dirección 📴 Panel de control		V 🔁 Ir
	Nombre 🔺	Comentarios
Panel de control	🌯 Actualizaciones automáticas	Configurar Windows para suministrar automáticamente a
Grambiar a vista por categorías	Agregar hardware Agregar o quitar programas Barra de tareas y menú Inicio	Instala y soluciona problemas relacionados con el hardw. Instala o quita programas y componentes de Windows. Personaliza el menú Inicio y la barra de tareas, el tipo de Vor configuración para autor a perchegar y conjunc
Vea también 🏾 🔅		se conecta a otros equinos, redes e Internet
 Windows Update Ayuda y soporte técnico 	 Configuración regional y de idioma Configurar red inalámbrica Cuentas de usuario Diagnostic Tool 	Personaliza la configuración para mostrar idiomas, númer Configure una red inalámbrica doméstica o para su oficin Cambia la configuración de las cuentas de usuario y las c Diagnostic Tool for Smart Card Readers
	 Dispositivos de juego Dispositivos de sonido y audio Escáneres y cámaras Fecha y hora Firewall de Windows 	Agrega, quita y configura hardware de dispositivos de ju Cambie la combinación de sonidos para el equipo, o con Agrega, quita y configura escáneres y cámaras. Establecer la información de fecha, hora y zona horaria Configurar Firewall de Windows
	Fuentes Herramientas administrativas	Agrega, cambia y administra fuentes en su equipo. Hace configuraciones administrativas para su equipo
	Impresoras y faxes Intel(R) GMA Driver	Muestra las impresoras junto con las impresoras de fax y Controla las funciones de hardware de gráficos de este (Panel de control de Java(TM)
	Opciones de accesibilidad	Personaliza la configuración del mouse, como la configur Ajusta las configuración de visibilidad, audición y movilida
	Opciones de carpeta	Personaliza la apariencia de archivos y carpetas, cambia
	Opciones de energia	Configura los parametros de anorro de energia de su eq
		Contriguie las opciones de conexion y de paritalia para II 💉



Gene	ral Actuali:	zación Java	Seguridad	Avanzado		
Vi: Ja	onfiguración sualice y adr iva para app	del Java Runt ninistre la conf lets y aplicació	<mark>ime Environr</mark> iguración y l ones Java,	nent as versiones del	entorno de ejecución de	
onfigu	ración del	Java Runt	ime Envir	onment		1
siones de	l entorno de	ejecución de .	Java			
Jano j Si	stema		11 91500		1 17 58 10 LLC 18	
stafo	Producto	Ubicación	Ruta		Parámetros del ent	Activ
8	1.6.0_18	http://java.s	C:\Archi	vos de progra		V
	1.5.0_16	http://java.s	E:\users	\$\X4249474V\j	4	
ŝ	1.5.0_05	http://java.s	C:\Archi	vos de progra		
li a	1.4.2	http://java.s	C:\Archi	vos de progra	1	4
				Busc	ar Agregar	Suprimir
						- prospective

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:
 - 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 <u>soporte@accv.es</u>. 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).