



## QUESTURA DI ENNA

Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico

Centro Operativo Telecomunicazioni

Tel. 0935.522703 – Fax 0935.522600 – E.mail: [questura.cot.en@poliziadistato.it](mailto:questura.cot.en@poliziadistato.it)

**Polizia di Stato - Alloggiati Web**



### *Frequently Asked Questions (domande utili)*

#### **Ho scaricato il certificato ma non riesco ad installarlo.**

Verificare il tipo di Browser utilizzato, nel caso in cui fosse Mozilla firefox il certificato va importato all'interno del browser stesso. Nel caso in cui si utilizzasse Internet Explorer, l'installazione del certificato si effettua con la modalità di importazione guidata di windows (vedi sezione Manuali). Una volta avviata l'opportuna procedura di importazione verificare che alla richiesta della password venga digitata "La Password di Installazione del Certificato" e non quella di accesso al servizio, che potrebbero essere diverse.

#### **Accesso Area di Lavoro, compare il messaggio: "Per la pagina è necessario un certificato client"**

Il problema nasce da un accesso all'area di lavoro non corredato da opportuno certificato digitale di identificazione. Verificare che il certificato sia installato:

- **Utenti utilizzatori del browser Internet Explorer:**  
Menu Strumenti -> Opzioni Internet -> Scheda Contenuto -> pulsante Certificati  
Nella schermata proposta si dovrà verificare l'esistenza del proprio certificato nella scheda Personale (nome certificato del tipo XX000001). Se il certificato non è presente bisogna procedere con l'importazione, nel caso in cui il certificato fosse presente fare clic sul pulsante CHIUDI, quindi premere il pulsante Cancella Stato SLL, successivamente selezionare la scheda Generale, e premere il pulsante Elimina quindi Elimina Tutto. Chiudere il browser e riprovare ad accedere.
- **Utenti utilizzatori del browser Mozilla Firefox:** Menu Strumenti e quindi Opzioni (nel caso di Sistemi MAC Menu FireFox, Preferenze, oppure premere in contemporanea il pulsante COMMAND+";") andare alla voce Avanzate, selezionare la scheda Cifratura, fare clic sul pulsante Mostra Certificati, selezionare la scheda Certificati Personali verificare l'esistenza del proprio certificato (nome certificato del tipo XX000001). Se il certificato non è presente bisogna procedere con l'importazione, nel caso in cui il certificato fosse presente, fare clic sul pulsante OK, aprire la scheda Privacy alla voce Dati Personali fare clic sul pulsante Impostazioni, verificare che siano selezionate almeno le voci Dati Salvati nei Moduli, Cache, Cookie e Sessioni Autenticate, poi fare clic su OK e successivamente sul pulsante Svuota Adesso. Chiudere il browser e riprovare ad accedere.

Se ancora dovesse presentarsi il problema è molto probabile che sul computer dal quale si effettua la connessione al Nostro Sito vi siano installati software di protezione/sicurezza che non permettono l'invio del certificato al Nostro Server.

### **Il certificato è scaduto o sta per scadere.**

In questi casi bisogna preventivamente chiamare l'ufficio preposto presso la Questura territorialmente competente per richiedere il rinnovo. Si ricorda di procedere alla rimozione del certificato scaduto prima di scaricare ed importare il nuovo.

### **Ho formattato o cambiato il PC, cosa devo fare ?**

In questi casi bisogna semplicemente ricollegarsi al sito del "Servizio Alloggiati" e ripetere le operazioni preliminari di importazione del certificato, sempre che risulti ancora valido e non scaduto.

### **Posso installare il certificato su più di un PC ?**

SI, Il numero di postazioni di invio è a discrezione del gestore della struttura, il quale dovrà anche garantire la sicurezza nella conservazione e protezione del certificato digitale assegnatogli

### **Posso installare più certificati sullo stesso PC ?**

SI, in tal caso ogni volta che ci si connette all'area di lavoro bisognerà selezionare uno dei certificati ed inserire le opportune credenziali di accesso relative al certificato scelto. Inoltre per passare alla gestione di un'altra struttura, bisognerà chiudere il Browser e riaccendere selezionando un certificato diverso.

### **Non riesco a scaricare la ricevuta relativi agli invii effettuati**

Se la struttura è munita di un programma gestionale, verificare direttamente con la " software house " tale problematica. Procedere ad una analisi e successiva eliminazione dei temporary file e cookie del browser internet.

### **Il sistema all'atto dell'invio dei dati inseriti mi segnala errore**

Se la struttura è munita di un programma gestionale, verificare direttamente con la " software house " tale problematica. Nel caso che l'inserimento dei dati venga fatto manualmente, utilizzando direttamente il programma Web alloggiati in modalità txt, l'anomalia potrebbe essere derivata dall' erroneo inserimento dei dati. Ad esempio non è stato rispettato il numero di caratteri inseriti o la spaziatura prevista per ogni rigo. Effettuare le opportune correzioni adeguando la collocazione dei dati nel rispetto della prevista tabella.

Il sistema, non accettando totalmente o parzialmente, l'invio dei dati, fornisce comunque automaticamente un report della tipologia d'errore.

### **Non riesco a collegarmi con il sito web alloggiati**

Nella giornata precedente o all'atto dell'interruzione del servizio, il portale web alloggiati comunicherà all'utenza collegata, la temporanea interruzione del servizio e la tempistica per il suo ripristino, tramite un banner informativo.

In relazione al periodo d'interruzione del servizio telematico ed in base all'orario d'arrivo degli ospiti, il gestore dovrà valutare se attendere il ripristino delle rete od inviare i dati nelle modalità alternative previste.