



FAQs CAU
Comprobaciones en Giltz@

Izenpe v.1.0

Marzo 2018



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Checklist.....	3
3. Referencias	4
4. Información para el escalado incidencias	4

1. Introducción

Obtener del usuario la mayor información posible para resolver las incidencias detectadas en la utilización de Giltz@ como herramienta de autenticación y firma en la nube. De esta forma, conseguir la resolución de estas incidencias de la manera más rápida y eficaz.

2. Checklist

El checklist describe la incidencia que se está produciendo y las medidas que se recomiendan seguir para la obtención de toda la información posible por parte del usuario afectado.

INCIDENCIA	MEDIDAS A SEGUIR	RESULTADO
Error al acceder por certificado o B@k/B@kQ	<ol style="list-style-type: none"> Grabar secuencia de red (pulsar F12): <ul style="list-style-type: none"> IE: <ul style="list-style-type: none"> Pulsar pestaña 'Red' y pinchar en botón 'Play' Realizar la prueba Exportar el tráfico capturado pulsando el botón 'Guardar' Firefox <ul style="list-style-type: none"> Pulsar pestaña 'Red'. Comprobar que está activada la subpestaña 'Todos' Realizar la prueba Exportar el tráfico capturado pinchando sobre cualquiera de las entradas generadas y seleccionando la opción 'Guardar todo como HAR'. Desde el propio navegador, por cada entrada, analizar la pestaña 'Seguridad' (cifrado, etc.) Chrome <ul style="list-style-type: none"> Pulsar pestaña 'Red' y pinchar en botón 'Play'. Comprobar que está activada la subpestaña 'All' Realizar la prueba Exportar el tráfico capturado pinchando sobre cualquiera de las entradas generadas y seleccionando la opción 'Save as HAR with Content'. Obtener: antivirus, versión JVM (32bits o 64bits), S.O., versión navegadores 	
Error en IE11	Una vez activado TLS 1.2, si no funciona: <ol style="list-style-type: none"> Grabar secuencia de red (pulsar F12) 	
Error con antivirus	Firmar el jar contenido en el archivo .exe utilizado para invocar el protocolo idazki://	

3. Referencias

Se muestran las referencias de interés utilizadas en la creación del documento:

- How do I generate a HAR file?

<https://support.cloudflare.com/hc/en-us/articles/203118044-How-do-I-generate-a-HAR-file->

4. Información para el escalado incidencias

En caso de necesitar escalar una incidencia, sería conveniente que se proporcione la siguiente información:

- Datos de contacto del cliente
 - Nombre
 - Teléfono
 - Correo electrónico
- Sistema Operativo
 - Windows (32 o 64 bits)
 - Mac
 - Linux
- Navegador
- Antivirus
- Versión de idazki Desktop
- Pruebas Realizadas con el usuario
- Descripción de la incidencia

Y enviar a:

soportecau@izenpe.eus

Izenpe responderá a la incidencia de la siguiente forma:

- Número de incidencia que nos indiquen en la petición.
- Resumen de la consulta escalada

En la resolución añadiremos el resumen de las acciones realizadas, y dos posibles textos al final, en principio solemos confirmar todas con el usuario pero por si no consiguiéramos contacto.

- Confirmado con el usuario
- Requiere atención del CAU inicial.